

Préface de Joe Navarro

COMMENT DÉTECTER LES MENSONGES

« Ce livre va vous aider à décoder le comportement de vos interlocuteurs afin de déterminer qui est là pour vous faire du mal, qui a des intentions cachées, et qui est honnête. »

Joe Navarro, ex-agent spécial du FBI



VOS ÉMOTIONS VOUS TRAHISSENT...



Éric Goulard, expert en communication comportementale, est consultant et formateur en communication, relation client et management, en France et en Belgique. Il est le premier en France à être certifié master en reconnaissance des micro-expressions faciales et expressions subtiles (MiX™ Elite et SubX™ Elite).

Préface de **Joe Navarro**, ex-agent spécial du FBI et auteur du best-seller international *Ces gestes qui parlent à votre place* (Ixelles Éditions).

Illustrations : Fotolia et iStock (p. 138-droite, 140, 164, 167, 174, 180, 191-droite)

Design couverture : bernard amiard

Photographie : © PeskyMonkey - iStock

© 2013 LEDUC.S Éditions (ISBN : 978-2-84899-907-4) édition numérique de l'édition imprimée © 2013 LEDUC.S Éditions (ISBN : 978-2-84899-596-0).

Rendez-vous en fin d'ouvrage pour en savoir plus sur les éditions Zen Business



Préface de Joe Navarro

Comment pouvons-nous savoir si quelqu'un dit la vérité, s'il n'est pas possible de constater un allongement de son nez ? Comme il n'existe pas d'effet Pinocchio, il n'est pas non plus possible de tester les gens avec un détecteur de mensonges. Même si nous le pouvions, nous ne serions pas sûrs à 100 % de connaître la vérité. Cela est tellement difficile que même les appareils de détection comme les « détecteurs de mensonges » ne mesurent en réalité que des réactions à des mots, et pas nécessairement qu'un mensonge a été dit. De plus, il existe toujours un certain degré d'erreur et de mauvaise interprétation quand il s'agit du comportement humain.

Alors, comment pouvons-nous savoir quand les gens sont sincères ou non ? Heureusement, les recherches scientifiques nous ont apporté une énorme quantité de données et des preuves empiriques au cours des 15 dernières années. Ceci, couplé avec la nécessité de détecter le danger dans le monde de l'après 11 septembre 2001, a rendu plus importante que jamais la nécessité d'élargir nos connaissances personnelles en communication non verbale et d'apprendre à les utiliser pour interpréter le comportement ainsi que pour détecter les mensonges.

Le décodage des émotions et du langage corporel est la clé pour comprendre l'état d'esprit d'une personne et fournir des indications en temps réel sur ce qui se passe dans sa tête. Ce n'est pas un jeu de « mentaliste ». C'est la science en action ! Aujourd'hui, les preuves scientifiques nous apportent des indices afin d'améliorer notre compréhension du monde.

Savez-vous que les communications non verbales peuvent représenter près de 90 % des communications interpersonnelles ? Cela signifie que la façon dont nous disons les choses est plus importante que ce que nous disons. Nos actions parlent plus fort que les mots. Grâce au non verbal nous pouvons savoir ce qui est dans le cœur et dans l'esprit, c'est une chose que les mots ne parviennent souvent pas à faire.

Grâce à toutes les recherches disponibles aujourd'hui, vous pouvez acquérir les connaissances que très peu d'experts dans le monde savaient il

y a encore quelques années. N'importe qui est capable d'apprendre et d'utiliser ces techniques pour améliorer la qualité de ses relations et ses compétences en communication.

Dans ce livre, Éric Goulard fait un travail brillant en rendant la communication non verbale claire et concise, pour que tout le monde puisse facilement comprendre. Vous apprendrez à reconnaître les comportements les plus importants indiquant la tromperie, et la façon de la détecter quand il y a des problèmes cachés ou des informations dissimulées. Plus important encore, ce livre vous permettra d'améliorer vos compétences en communication et vos relations aux autres. Il a une valeur inestimable pour ceux qui veulent mieux comprendre leurs partenaires dans les affaires ainsi que dans les relations privées.

Éric Goulard est formateur et consultant en France. Il travaille avec de nombreuses grandes entreprises, et des centres de formation en France et en Belgique. Il est spécialisé en communication non verbale, et plus particulièrement dans la reconnaissance des émotions.

Ce livre est un de ceux que vous garderez comme référence dans votre bibliothèque et que vous partagerez avec d'autres membres de votre famille et au travail.

Il existe de nombreux livres sur le marché au sujet de la communication et dans presque tous les domaines du développement personnel. *Comment détecter les mensonges* n'est pas comme les autres ouvrages de votre bibliothèque. Il est vraiment unique, et il vous aidera à accélérer l'analyse des comportements de vos interlocuteurs afin de déterminer qui est là pour vous faire du mal, qui a des intentions cachées et qui est honnête.

Je recommanderais ce livre à toute personne qui cherche à connaître la vérité sur les communications non verbales.

Joe Navarro, ex-agent spécial du FBI,
auteur du best-seller international,
What Every Body is Saying[1]

---

1. *Ces gestes qui parlent à votre place*, éditions Ixelles, Bruxelles, 2010.

Introduction

À qui s'adresse ce livre ?

Cet ouvrage s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent améliorer leurs compétences en communication. Il servira de guide à tous ceux qui rencontrent le besoin de mieux comprendre l'autre. Il vous accompagnera quelles que soient vos activités professionnelles ou personnelles. Chacun en fera la lecture à son niveau, en fonction de ses intérêts. Tous y trouveront des informations qui les aideront à mieux évoluer dans leurs relations.

Lorsque je me suis lancé dans sa rédaction, j'ai d'abord pensé aux lecteurs, donc à vous ! Si vous achetez un livre, c'est bien dans le but d'apprendre quelque chose rapidement et simplement. Le style est donc volontairement simple. Les phrases sont courtes. Les mots sont ceux de la vie de tous les jours, ceux que nous employons tous. Il ne s'agit pas d'un livre destiné à séduire l'Académie française.

Vous remarquerez aussi que l'apprentissage est progressif. Plus vous avancerez dans la lecture et plus les concepts présentés au début du livre seront approfondis. Les répétitions vous aideront à mémoriser les informations.

Nous suivrons deux personnes, Sophie et Martin. Nous les verrons évoluer et aussi mentir.

Pourquoi un livre sur les mensonges ?

On dit aux enfants que le mensonge est un vilain défaut. Pourtant, nous mentons tous ! Oui, absolument tout le monde ment, et plus souvent qu'on ne le pense.

En fait, les relations entre les personnes sont truffées de mensonges. Nous mentons tous et tout le temps. J'en vois déjà qui disent ou qui pensent : « Non, pas moi. » Voilà un mensonge de plus !

Le professeur Paul Ekman, éminent psychologue américain, a mené de nombreuses études sur le mensonge. Nous parlerons d'ailleurs de lui à plusieurs reprises. Il a évalué qu'une personne « normale », en situation dite ordinaire (donc sans stress ni tension particulière), exprime en moyenne 3 mensonges par période de 10 minutes !

Sur une journée de 24 heures, si vous dormez 7 heures, il reste 17 heures durant lesquelles vous êtes en activité. Pendant ce temps, vous rencontrez des gens ou vous êtes seul. Dans les deux cas, vous ne pouvez pas arrêter de penser.

Lorsque vous êtes éveillé, vous ne pouvez pas non plus vous empêcher de percevoir des choses, ni d'avoir des ressentis par rapport à vos pensées ou à ce que vous percevez. Vous ressentez également des émotions en lien avec ces perceptions, qu'il s'agisse de ce que vous percevez de l'environnement extérieur ou des sentiments liés à vos pensées.

Bref, dans tous les cas, **vous réagissez émotionnellement dès que vous êtes en éveil**.

C'est là que l'on comprend bien l'intérêt de l'analyse du comportement. Lorsque notre interlocuteur pense à quelque chose, il visualise cette chose dans son esprit. Il l'entend peut-être, s'il s'agit d'un son. Ou il ressent une sensation. Il peut se souvenir d'une situation ou d'un événement vécu. Il peut aussi complètement imaginer une situation complexe : il la crée mentalement. Sur le plan cérébral, l'activité n'est pas la même.

Dans le cas du souvenir, la personne fait appel à une situation qu'elle a vraiment vécue. Elle va revoir des images dans sa tête, réentendre des sons, sentir de nouveau des sensations. Ces éléments font partie de son histoire. Elle sera capable d'en extraire un détail sans devoir faire trop d'efforts.

Dans le second cas, son cerveau est en phase de création. L'individu est obligé de mobiliser plus d'énergie, d'être attentif à sa réalisation. L'exercice va demander plus de concentration, notamment pour remplir un point essentiel : la cohérence.

Qu'il s'agisse d'un récit ou d'un plan de rénovation de son salon, la personne concentrée sur un sujet doit produire une construction logique, pour elle-même et pour les autres. Cette recherche de rationalité est beaucoup plus simple dans le cas du souvenir.

Et les mensonges, dans tout cela ? Les mensonges vont de pair avec la construction mentale de notre interlocuteur. Se souvient-il de ce qu'il dit ou alors a-t-il tout imaginé ? Peut-être n'a-t-il inventé qu'une partie ? Quelle est la réelle crédibilité de cette personne ? Une vérité apparente peut cacher un tissu de mensonges.

Prenons un exemple : votre conjoint vous raconte ses mésaventures. Il était bien là où il vous dit qu'il était. Il est bien arrivé à l'heure, le pneu de la voiture a bien crevé et il a bien déchiré son costume. Cela n'explique tout de même pas pourquoi il rentre à 3 heures du matin avec un œil au beurre noir. Il ne semble pas convaincant sur la seconde partie de son récit, qui va de 22 heures à 3 heures du matin. Vous cacherait-il quelque chose ?

Toutes les situations ne sont pas aussi flagrantes que celle-là. Bien souvent, les mensonges sont plus fins et mieux dissimulés. Le menteur est plus doué, mieux organisé, plus discret. Mais une chose est sûre, **nous sommes tous cernés par des menteurs en puissance** !

Comme je vous le disais en introduction, ce livre est fait pour vous. Il vous apportera les clés pour vous aider à mieux comprendre les autres et leurs schémas de pensée.

Conseils pour la mémorisation

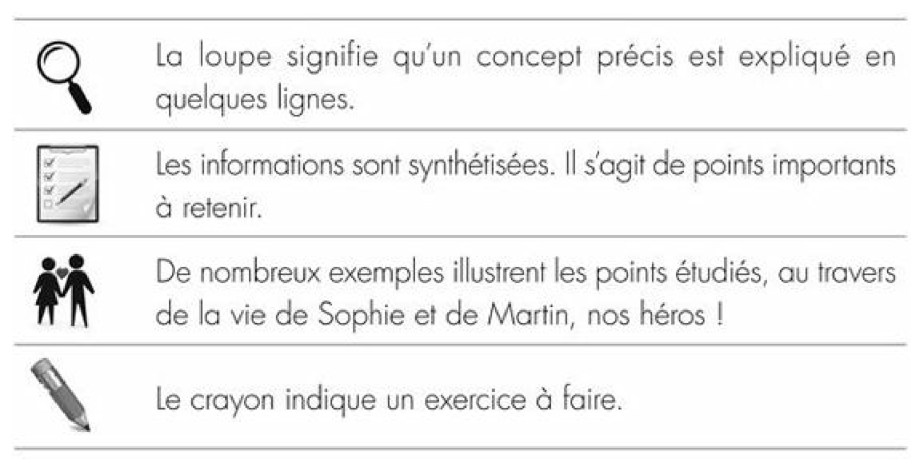
Ce livre n'est pas un mode d'emploi tel que celui que vous pourriez recevoir avec un four à micro-ondes ou un téléviseur. Il s'agit d'un **guide pratique qui vous accompagnera tout au long de votre apprentissage pour détecter les mensonges**. Vous pourrez ensuite vous en servir en tant que manuel de référence. Vous pourrez vous y replonger lorsque vous aurez un doute. N'hésitez pas à le relire régulièrement, à rechercher un point de détail ou des caractéristiques propres à une situation.

Prenez le temps de lire

Lisez attentivement la table des matières, cela vous permettra d'avoir une première approche du livre. Vous connaîtrez ainsi sa structure et saurez de quoi nous allons parler. Je vous conseille d'ailleurs de faire de même avec tous les livres que vous lirez. Cette méthode a l'avantage de faire rapidement connaissance avec l'ouvrage et la manière dont il est construit. Cela facilite l'apprentissage et la mémorisation.

Ensuite, lisez-le une première fois, calmement et sans précipitation, comme vous pourriez le faire avec un livre regroupant de jolies photos. Prenez le temps de découvrir chaque chapitre et d'intégrer toutes les informations présentées. N'allez pas trop vite !

Les zones encadrées sont là pour vous aider dans la lecture et pour faciliter la mémorisation. Ces trois symboles vous guideront tout au long du livre.



	La loupe signifie qu'un concept précis est expliqué en quelques lignes.
	Les informations sont synthétisées. Il s'agit de points importants à retenir.
	De nombreux exemples illustrent les points étudiés, au travers de la vie de Sophie et de Martin, nos héros !
	Le crayon indique un exercice à faire.

Prenez le temps d’observer

Vos collègues, vos amis et tous les gens que vous rencontrez peuvent devenir des sujets d’observation. Faites tout de même attention. Restez discret ! Certaines personnes pourraient mal prendre le fait que vous les regardiez avec trop d’insistance. Ne leur dites pas que c’est moi qui vous ai dit de le faire ! Elles ne vous croiraient pas et vous traiteraient de menteur…

Au début, vous observerez des attitudes, postures, expressions, gestes, et de nombreux signes que vous ne pourrez pas interpréter. C’est tout à fait normal ! Vous connaissez l’expression : « Le monde ne s’est pas fait en un jour » ? C’est la même chose ici. **Comme tout sportif ou spécialiste, il faudra vous entraîner un peu avant d’être capable de percevoir des attitudes et des expressions en relation avec les mensonges.** Il n’y a rien de bien compliqué quand on sait où regarder. Lorsque vous connaîtrez les clés du décodage et que vous aurez aiguisé votre sens de l’observation, vous vous surprendrez à reconnaître des expressions partout où vous allez, sans faire le moindre effort.

Rappelez-vous quand vous avez appris à conduire. Il a fallu un peu de temps pour apprendre à coordonner les pieds avec la conduite et la gestion du trafic. À l’époque, il ne fallait surtout pas vous parler lorsque vous alliez changer de vitesse. Après avoir répété un certain nombre de fois la manœuvre, n’importe quel conducteur est capable de changer de vitesse en regardant la route et en parlant. L’habitude permet de mettre en place des automatismes. Apprendre à décoder des comportements, et donc des mensonges, repose sur le même principe.

Je vous conseille de relire régulièrement les chapitres consacrés à l’écoute et à l’analyse (chapitre 5 et chapitre 6). Arrêtez-vous sur les informations que vous n’avez pas encore assimilées. Elles sont volontairement simplifiées pour vous permettre de les acquérir rapidement. Ne sous-estimez pas ces chapitres du fait de leur longueur réduite. Ce sont les plus importants à retenir et à pratiquer.

Au début, le livre vous servira d’aide-mémoire. Plus vous le lirez et plus vous retiendrez les détails. Ce sera de plus en plus facile de reconnaître un mensonge lorsqu’il se présentera. Les détails sont importants, car ce sont

eux qui entrent en ligne de compte lorsqu'il s'agit d'identifier une vraie émotion ressentie d'une émotion simulée. Nous en reparlerons à plusieurs reprises.

1 « On ne peut pas ne pas communiquer »

Comment la communication rythme-t-elle nos vies ?

Un monde de communication

Le mot « communication » est probablement l'un des plus utilisés de nos jours.

Depuis que le psychologue américain Paul Watzlawick a dit : « On ne peut pas ne pas communiquer », les gens ont pris conscience que tout le monde communique, même sans le vouloir et également lorsque l'on ne dit rien. La communication est donc omniprésente. Cela est visible dans les médias, les politiciens en usent et en abusent, les entreprises développent une politique de communication, etc.

Avec les années 2000, qui assistent à l'explosion d'Internet et des télécommunications, la communication se fait de plus en plus à distance. On finit par ne plus se voir, mais qu'on se console, tout le monde communique, encore plus qu'avant. Les échanges sont plus rapides, plus dynamiques, plus volumineux. Entre la communication interpersonnelle sur un plan physique (on se voit et on échange) et celle à distance, mobile ou non, les volumes de données que notre cerveau doit traiter sont parfois gigantesques. À tel point qu'il est possible de faire une overdose de communication.

Quand la journée est terminée, on est bien content de rentrer chez soi pour se reposer… Quelle est la première action que nous faisons (presque) tous ? Ne cherchez pas trop loin… Pensez simplement à ce que vous ferez quand vous sortirez du bureau, juste au moment où vous passerez le pas de la porte, ou lorsque vous irez jusqu'au métro. Comme des millions de personnes dans le monde au même moment, vous allez consulter vos e-mails sur votre téléphone ou vous connecter à un réseau social. Une fois rentré chez vous, vous allumerez votre ordinateur et votre téléviseur pour rester connecté et communiquer… comme des millions d'autres personnes. Ainsi, vous échangez, même si vous êtes seul dans votre salon.

Nous passons une très large majorité de notre temps à communiquer. Mais, qu'est-ce que « communiquer » ? Qu'est-ce que cela veut dire ? Est-ce un concept pour nous vendre des téléphones, ou alors un terme inventé par nos directeurs pour nous compliquer la vie au bureau ?

J'entends souvent des gens dire :

« Plus la communication se développe, et plus ma vie est compliquée. »

« Avant, tout allait bien au bureau, maintenant il faut communiquer ! »

« Depuis quelques années, il faut suivre des formations, aller à des séminaires avec les collègues, parler de soi et des autres, faire toujours plus d'analyses, subir des réunions sur des thèmes très variés, toujours pour s'améliorer… »

« La vie devient compliquée. C'était mieux avant ! »

Pour expliquer simplement et rapidement ce qu'est la communication, sans entrer dans des détails compliqués, imaginons la situation suivante :



Martin est amoureux de Sophie.

Un jour, il décide de la demander en mariage. Pour agrémenter sa demande, il lui achète un bouquet de roses rouges.

Une fois arrivé chez elle, il la regarde, s'agenouille et lui dit : « Sophie, veux-tu m'épouser ? »

Sophie le regarde et rougit. Elle répond timidement : « Oui. »

Cette situation met en scène deux personnes, Martin et Sophie. La situation se passe dans un contexte précis. Nous allons décomposer les différentes étapes en faisant une analogie avec la communication entre des machines.

Martin émet un message : « Sophie, veux-tu m'épouser ? », il est l'émetteur de ce message. Sophie entend le message, elle est la réceptrice. Si Sophie était un ordinateur, elle serait programmée pour réagir d'une certaine façon en fonction du type de message. Elle pourrait aussi être programmée pour ne pas réagir. Dans ce cas, la communication s'arrêterait à la réception du message. Martin dirait une première fois : « Sophie, veux-tu m'épouser ? » Sans réaction de sa part, il pourrait répéter le message à l'infini sans que Sophie réagisse.

Mais Martin et Sophie ne sont pas des machines, ils sont humains. Martin exprime un message et Sophie y réagit. Il y a donc une rétroaction : Sophie a réagi à l'action de Martin. Elle a aussi exprimé un message, elle a dit « Oui ».

L'importance du message

Au fond de sa tête, Martin a mis en place un schéma mental qui lui a

permis d'arriver à ce stade. Il a pensé à cette situation et à la façon de la gérer psychologiquement. Cela s'est fait naturellement.

À moins que cette décision lui soit venue spontanément, sans réfléchir, il a dû peser le pour et le contre avant de faire ce choix. Même s'il n'a pas réellement mesuré l'impact que cela aurait sur sa vie future, il y a forcément pensé un minimum. Bref, il y a une antériorité à cette communication.

Il a pensé à ce qu'il allait dire, et comment il allait le dire. Il a construit le **message** dans sa tête. Il a utilisé un code et l'a mis en forme. Les mots choisis se sont associés aux autres pour former des phrases. La façon de le dire fait aussi partie du message. Il a fait la démarche d'acheter un bouquet de fleurs. Il a aussi imaginé l'environnement : comment cela allait se passer, le lieu, l'endroit précis, peut-être même l'heure, la présence d'autres personnes, etc. Il y a un minimum de préparation.

À l'origine, Martin a l'intention de transmettre une information. Ensuite, il y a **la façon de coder l'information**, en tenant compte de ce qu'il a envie de dire réellement et de ce qu'il est capable de dire. Les mots ne sont pas toujours suffisants pour exprimer ce que l'on a vraiment envie de dire. Les émotions sont souvent bien plus complexes. Nous en reparlerons plus loin. Le codage du message est important, c'est la mise en forme. Il faut donc veiller à être le plus précis possible pour éviter les équivoques.

Pour que les deux interlocuteurs se comprennent, il faut qu'ils utilisent **le même référentiel**. Les mots n'ont pas toujours le même sens pour tous. Il peut y avoir des variations dans l'intensité, un sens plus large ou différent, plusieurs acceptations pour le même mot, etc. Un exemple : « Cet enfant est agité ! » Si je dis cette phrase à une baby-sitter, elle refusera peut-être de le garder, pensant qu'il sera ingérable, alors que mon intention était de dire qu'il est dynamique.

Au-delà du codage, il y a la **déformation des informations**. Ce que l'émetteur transmet réellement est rarement exactement ce qu'il a envie d'émettre. Ensuite, il y a **le rôle du récepteur**. Il a aussi son langage composé du code linguistique et des codes culturels. Les échanges sont plus simples si les deux personnes parlent la même langue et s'ils communiquent dans leur langue maternelle.

Une fois le message entendu, analysé et la réponse construite dans sa tête, le récepteur est, à son tour, capable de répondre à l'émetteur. Il devient

émetteur, et l'émetteur devient le récepteur. Il y a donc une **rétroaction**. L'émetteur et le récepteur s'influencent inconsciemment l'un et l'autre. La dynamique de la communication permet les échanges tout en provoquant une limitation dans sa liberté et en privant l'autre d'une partie de la sienne.

Chacun a sa réalité

Dans une communication parfaite, l'émetteur et le récepteur ont exactement le même codage. Le récepteur reçoit parfaitement le message de l'émetteur avec l'intensité voulue par ce dernier.

Mais nous sommes des êtres humains ! La communication est loin d'être aussi parfaite qu'entre les machines lorsqu'il s'agit de communiquer des choses simples. Désolé si j'ai blessé votre ego humain, mais les ordinateurs ont une longueur d'avance sur ce point.

Lorsque nous communiquons, nous le faisons tous au travers de notre réalité du monde. Chacun perçoit le monde et les événements différemment. Nous procédons, inconsciemment, à un filtrage par nos sens des informations qui nous parviennent. Notre perception de la réalité est altérée (parfois fortement déformée) par notre vécu, notre culture et nos références.

Ma réalité n'est pas la vôtre. Elle est aussi différente de celle de tous vos voisins et amis. Chacun a sa carte du monde. La mienne est ma représentation de la réalité. Elle est personnelle et non partageable, car totalement subjective. Chaque autre personne possède aussi sa carte du monde et sa réalité. Si nous communiquons ensemble, j'agis dans ma réalité, au travers de ma vision et j'interviens dans votre vision du monde.

Il est donc impossible d'être totalement objectif. Au mieux, on pourra s'efforcer d'être honnête dans un contexte subjectif. On comprend donc bien les difficultés que peuvent rencontrer les juges lorsqu'il s'agit de porter un jugement sur des affaires dans lesquelles entrent des personnalités complexes.

Filtres et perturbations

Lorsque nous percevons des événements, nous l'effectuons au travers de multiples filtres. Imaginez la situation, décrite précédemment, à côté d'une autoroute ou dans une rue à circulation intense en heure de pointe.

Le bruit aurait pu perturber l'échange.



Martin : « Sophie, veux-tu m'épouser ? »
Sophie : « Quoi ? Qu'est-ce que tu dis ? Je n'ai pas entendu… »

L'effet n'aurait pas été le même.

Pour que les échanges soient efficaces, il faut que l'environnement soit adapté. Si vous appelez votre ami en Australie et que la qualité de la communication téléphonique est perturbée, ce ne sera pas agréable. Ni pour vous ni pour lui. D'autant plus s'il parle anglais avec un fort accent australien et que vous avez des difficultés à le comprendre en temps normal. S'il y a un écho et des grésillements, ce sera très difficile. Les bruits physiques sur la ligne téléphonique constituent ce que l'on appelle un filtre de la communication. Autant que le serait l'autoroute et la circulation dans notre précédent exemple. Il s'agit d'un filtre environnemental.

Un autre filtre de la communication serait le contexte dans lequel l'échange se déroule.



Martin : « Sophie, veux-tu m'épouser ? »
Sophie : « Tu crois vraiment que c'est le moment ? Je viens d'être licenciée, j'ai reçu un PV et ma voiture est à la fourrière, alors laisse-moi avec tes bêtises. »

Ce pauvre Martin n'est pas arrivé au bon moment ! Sophie avait d'autres préoccupations. Un filtre psychologique est venu perturber son jugement de la situation. Martin n'en a pas tenu compte. Son message est donc un échec. Ce sera difficile de récupérer le coup et faire une bonne impression la prochaine fois qu'il tentera sa chance. L'effet est cassé !

Quant à Martin, le stress aurait pu entrer en ligne de compte et compliquer la communication. Il aurait pu perdre ses moyens et ne pas pouvoir prononcer le moindre mot. **Le filtre psychologique a énormément d'importance.**

Il existe d'autres filtres, dont ceux liés à la culture. La culture, les habitudes et les coutumes de l'interlocuteur sont des éléments dont il faut

impérativement tenir compte. Imaginez que Sophie adore la nature et qu'elle soit furieuse parce qu'elle a vu Martin couper des fleurs. Avant même qu'il ait pu parler, elle est déjà en colère. Aucune chance que le message de Martin soit reçu positivement !

Le filtre physiologique est aussi important. Si Sophie est affamée, si elle a froid ou si elle est fatiguée, il y a un risque que le message de Martin ne soit pas reçu avec l'impact espéré.

Deux autres filtres dont il faut tenir compte : le niveau d'instruction et le sexe des interlocuteurs. Les différences entre les gens les empêchent de percevoir la réalité de la même manière.

Dans la vie professionnelle, trop peu de gens prennent en considération ces filtres lorsqu'ils communiquent avec les autres. Je pense notamment à un cas que je rencontre fréquemment. Les commerciaux passent parfois beaucoup de temps à préparer des propositions commerciales pour leurs clients. Ils soignent les détails jusqu'à choisir le grammage du papier sur lequel sera imprimé le document, ils hésitent sur la couleur et le modèle de la pochette dans lequel le dossier sera remis.

Ensuite, lorsqu'ils recontactent leurs clients pour assurer le suivi, dans le but de savoir si leur offre a rencontré le succès escompté, ils ne pensent pas à tenir compte de ces filtres. Ils appellent depuis leur voiture garée sur un parking, la fenêtre ouverte, avec des bruits autour d'eux. Ils appellent leurs clients entre midi et 13 heures, à l'heure où ces derniers ont faim et pendant laquelle ils sont le moins disposés à parler. Ils ne tiennent pas compte de l'humeur de leur interlocuteur, qui a aussi du travail et n'est pas forcément disposé à parler à ce moment-là. Que fait le commercial, souvent payé à la commission ? Il met la pression et s'entête à surenchérir. Ce qui risque de créer chez le client une émotion négative et donc une réaction de retrait.

Le dossier a été soigné au départ, mais la communication ne l'était pas. À côté du message principal sont venus se greffer les différents filtres, qui ont eu pour effet de perturber la communication.

L'autre dimension du langage : le non-verbal

L'analyse de la communication pourrait s'arrêter là, si l'on ne tenait compte que de la partie verbale du message. La communication entre

Martin et Sophie est loin d'être aussi simple.

À la différence des machines, Martin et Sophie ont un corps qui exprime aussi des choses. Il transmet des messages dits « non verbaux ». Les attitudes, postures, réactions, expressions et autres indicateurs comportementaux accentuent ou perturbent certaines parties du message.

Lorsque Martin va chez Sophie, son attitude n'est pas neutre. Il fait le trajet jusqu'à chez elle. Il a peut-être sonné à la porte et peut-être aussi attendu qu'elle lui ouvre. Il n'est pas apparu instantanément, comme s'il avait été téléporté, dans son salon. Le fait de parcourir cette distance de chez lui à chez elle n'est pas anodin. Il aurait pu s'arrêter et rentrer chez lui.

Son acte n'était pas forcément simple à réaliser. Il a dû y penser. Dans sa réflexion, il s'est peut-être posé de nombreuses questions : « Que se passerait-il si elle disait non ? », « Et si ses parents ou son amie étaient là ? », « Et s'il y a encore des bouchons sur la route, je vais arriver en retard, donc elle va râler et ne sera pas dans de bonnes dispositions pour ma demande… », « Et si, et si, et si… ». Il s'est peut-être posé beaucoup de questions, car cette situation a pu engendrer un stress.

Sur le plan comportemental, ce stress a peut-être laissé des traces, visibles par Sophie dès l'arrivée de Martin : sa posture, la couleur de sa peau (peut-être rougie par l'émotion), une odeur de transpiration (le stress peut créer un excès de sudation), etc. Il avait peut-être encore une tension musculaire visible au niveau du visage, tellement il a serré les dents. Cela est tout à fait possible.

Bref, Martin arrive chez Sophie. Dès la première seconde, elle a peut-être vu que quelque chose le perturbait. Évidemment, s'il arrive avec un énorme bouquet de roses, cela semble évident. Ici, le bouquet de fleurs est un accessoire qui facilite la communication. Avant même qu'il ait pu dire quelque chose, Sophie a perçu des informations grâce à ses organes sensoriels ; essentiellement la vue, l'ouïe et l'odorat. Martin n'a pas encore ouvert la bouche qu'elle a déjà une première impression de lui à la vue de la situation. Il est toujours debout devant la porte d'entrée et n'a pas encore prononcé un seul mot. Le cerveau fonctionne ainsi : il est très rapide et, comme nous l'avons dit, également très subjectif.

Ensuite, Martin regarde Sophie, il s'agenouille, lui tend les roses et prononce la phrase magique : « Sophie, veux-tu m'épouser ? » Au moment

où il s'agenouille et lui tend les fleurs, elle voit le mouvement. Elle ne peut empêcher son cerveau de penser. Il n'a pas encore parlé, et pourtant le corps de Sophie est en train de réagir.

La situation nous indique qu'elle rougit et qu'elle répond timidement « Oui ». Elle a peut-être un grand sourire ou une expression de surprise. On ne le sait pas. Néanmoins, face au comportement de Martin, on peut difficilement l'imaginer rester totalement neutre. Même si Sophie essaie de maîtriser toutes ses réactions ou de contrôler le moindre organe de son corps, il y a des chances qu'elle n'y arrive pas totalement. Il y aura toujours de petites expressions qui trahiront sa pensée. On appelle cela des **« fuites comportementales »**.

Les mains sont à juste titre considérées comme une extension visible du cerveau. Elles peuvent traduire un stress ou une situation de confort. Elles sont ouvertes ou fermées, tendues ou détendues. Elles soulignent ce que l'on dit, mais aussi nous trahissent. Et c'est ainsi pour d'autres parties de notre corps.

Nous allons maintenant modifier quelques paramètres de l'histoire :



Martin a une amie, Sophie. Elle est gentille, mais pour lui, elle n'est qu'une bonne copine, rien de plus.

Sophie est amoureuse de Martin et n'a jamais osé le lui dire.

Un jour, alors que Martin a rendez-vous avec Sophie, il passe à côté d'un jardin où sont plantées de jolies roses. Il décide d'en cueillir quelques-unes, et les assemble en un bouquet. Il doit rencontrer Sophie dans un parc.

Martin est très maladroit. À son arrivée, il trébuche et se retrouve à genoux, le bouquet à la main.

Sophie, qui ne l'avait pas entendu arriver, se retourne. Elle le voit à genoux avec le bouquet. Et là, elle comprend qu'il voulait lui faire une demande en mariage. Elle rougit d'un coup et laisse échapper : « OUIIIIIIIIIIIIIIIIIII, MARTIN ! », avec un gra sourire. Visiblement, elle attendait ce moment depuis longtemps.

Martin reste figé, pétrifié à l'idée de ce qui vient de se passer. Il sourit bêtement.

Dans cette situation, Martin est l'émetteur malgré lui. Il établit la communication en faisant un bruit derrière Sophie, en trébuchant. Sophie s'est retournée et a vu Martin à genoux avec un bouquet de roses. Cette vision l'a renvoyée à un concept qu'elle avait en mémoire et qui correspond à une demande en mariage. Son cerveau a traduit l'image de Martin en : « Il

me fait une demande en mariage ». Spontanément, elle a exprimé une réaction de joie ; elle laisse échapper : « OUIIIIIIIIIIIIIIIIIII, MARTIN ! Ce type de réaction est souvent fortement chargé en émotions positives.

Que peut faire Martin dans cette situation ? Quoi qu'il dise pour se rétracter engendrera la déception de Sophie. Il est coincé ! S'il joue le jeu de Sophie, il est aussi coincé… pour la vie !

De son côté, si Sophie est capable de décoder le comportement de Martin, elle devrait pouvoir remarquer des éléments dans son attitude qui lui indiqueraient que cela ne lui fait pas autant plaisir qu'à elle. Mais a-t-elle envie de voir la vérité ?

L'histoire dit : « Martin reste figé, pétrifié à l'idée de ce qui vient de se passer. Il sourit bêtement. » S'il est figé et pétrifié, cela se voit dans son attitude. Son sourire aussi pourra renseigner Sophie. **Le langage non verbal parle pour nous,** même quand on n'en a pas envie.

Ceci est une première analyse de la situation. Nous pouvons aussi en faire une seconde lecture : lorsque Martin entre dans le parc, rien ne nous dit que Sophie ne l'a pas vu arriver au loin avec son bouquet de fleurs.

Que se passerait-il si Sophie avait prévu sa réaction avant l'arrivée de Martin ?



Sophie voit arriver Martin. Elle regarde discrètement du coin de l'œil et voit le bouquet de fleurs. Cela fait longtemps qu'elle attend une action de la part de Martin. Elle est amoureuse de lui, mais n'ose pas lui dire. Et Martin, lui, n'agit pas ! Mais qu'est-ce qu'il attend ? Elle profite alors de l'occasion.

Elle fait semblant de ne pas le voir et, par chance, quand il arrive près d'elle, il trébuche ! Coup de chance pour elle !

Elle se retourne et le voit à genoux. Elle avait anticipé ce qu'elle allait dire et la situation est venue renforcer ses paroles.

Elle laisse échapper : « OUIIIIIIIIIIIIIIIIIII, MARTIN ! »

En simulant sa surprise, elle a menti à Martin ! Voilà une vie de couple qui commence sur une base de mensonge.

Martin aurait pu avoir des indications par le comportement de Sophie. Par exemple, en analysant la vitesse de sa réaction, il aurait peut-être pu déterminer si elle était réellement ressentie ou simulée.

Si cette histoire vous rappelle des souvenirs, sachez que dans le cadre

d'une conversation « romantique » chez un jeune couple, près d'un tiers de la conversation est composé de mensonges. Pas forcément des mensonges importants, mais des omissions, dissimulations, petites exagérations, etc.

La non-communication



Deux années se sont écoulées. Martin et Sophie habitent ensemble.

Martin, sur un ton énervé : « Mais pourquoi tu ne m'as pas dit que tes copines venaient ce soir ?! Si je l'avais su, j'aurais pu prévoir d'aller au foot avec mes copains ! »

Cette phrase banale appartient à notre quotidien à tous. Pas forcément celle-là précisément, mais d'autres similaires exprimées avec une intention claire ou cachée.

La phrase de Martin est une réaction à une communication, ou à une action, émise par Sophie. Martin n'a pas envie de dissimuler sa pensée. Au contraire, il dit tout haut ce qu'il pense. La communication est directe, claire et précise. Il n'a pas envie de voir les amies de sa femme et il l'exprime ouvertement.

Pour Sophie, c'est plus ambigu. Elle a peut-être oublié de prévenir son mari. Un oubli est toujours possible, c'est humain. Mais rien ne nous dit qu'il s'agit d'un oubli.

Il peut aussi s'agir d'une situation volontairement créée par elle, dans le but de faire agir ou réagir Martin, dans une direction ou dans une autre. Ne sachant pas que ses amies viennent, il n'a pas contacté ses copains pour aller voir un match de foot. Au contraire, il reste à la maison pour accueillir les copines et l'aider à la réception des invitées.

Il s'agit alors d'une communication créée dans un but intentionnel, dont le contenu a été volontairement orienté pour permettre d'atteindre un objectif précis. Il y a eu une intention à l'origine, ce qui a provoqué une action (de Sophie) et une réaction (de Martin).

Cet échange a la particularité d'utiliser le silence. L'action de Sophie consiste à ne pas transmettre d'informations, donc à ne rien faire. Le fait de ne pas communiquer est aussi une façon de communiquer.

Dans tous les cas, lorsque nous communiquons avec les autres, nous

exprimons des choses et nous recevons à notre tour les messages émis par l'interlocuteur. Notre cerveau traite les informations et met en place des actes. Tous ne sont pas réfléchis, et beaucoup sont même des réflexes.

Culture et environnement

L'environnement et le contexte de la communication viennent ensuite rendre la situation plus compliquée.

Puisque nous vivons en communauté, nous devons en accepter les codes, et bien souvent aussi les subir. « L'Homme est un animal social », a dit Aristote. Il avait raison, à son époque, et c'est encore plus vrai aujourd'hui.

La vie en société s'intensifie et se complexifie. Nous sommes de plus en plus nombreux à vivre dans des espaces de plus en plus restreints. Nous vivons parmi les autres et avec les autres. Nous évoluons au sein des mêmes environnements ou d'environnements proches. Notre culture est celle des groupes auxquels nous appartenons et dans lesquels nous sommes nés. Nous vivons dans ces groupes culturels et pour la grande majorité d'entre nous, nous mourrons parmi les nôtres, au sein de notre culture.

Pour s'en convaincre, il suffit de passer une journée à l'étranger. Vous vivez en Europe ou en Amérique du Nord et vous passez votre première journée en Asie, en Inde ou dans une tribu africaine. En plus du décalage horaire, vous ressentirez un dépaysement quasi instantané.

Qu'est-ce qui sera à l'origine de cette sensation ? En majeure partie le changement de culture. Dès les premières minutes, vous ressentirez ces différences. Certains parlent d'ailleurs de « choc culturel ». **Ainsi, un changement d'environnement peut être à l'origine d'une perte de nos repères.**

Il ne faut pas aller loin pour ressentir ces différences. Un Français qui passe la frontière pour faire du shopping en Allemagne ou en Espagne change de pays et aussi de culture. Avant l'ouverture des frontières, les pays évoluaient de manière autonome, avec leurs lois et leurs habitudes de consommation. Cela se ressent encore aujourd'hui, alors que les frontières ont disparu depuis longtemps.

Un autre exemple : l'Asie. Le continent asiatique est devenu un gigantesque marché avec lequel il faut savoir communiquer. Au-delà des

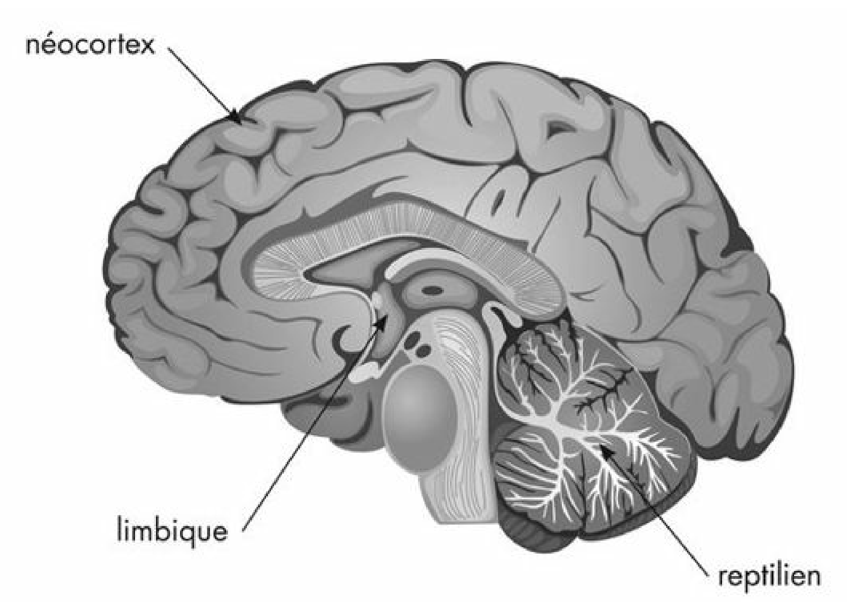
différences culturelles, il faut être capable de comprendre ses interlocuteurs et de respecter leurs codes. Ce n'est pas simple. Quel que soit l'environnement, **il y a toujours une communication et des interactions** entre les gens.

Le cerveau, le berceau des émotions

Pour bien comprendre le langage non verbal, il faut comprendre le fonctionnement des émotions. Comment apparaissent-elles et pourquoi ? Pour faire simple, on peut dire que **les émotions naissent dans le cerveau**.

Le cerveau est un organe extrêmement complexe, dont nous ne connaissons pas encore toutes les capacités et les subtilités. Cependant, les scientifiques disposent déjà d'informations pertinentes concernant les principales zones intervenant lors des interactions avec d'autres individus. Selon la théorie du « cerveau triunique » de Paul MacLean, le cerveau est divisé en trois zones principales :

1. **Le cerveau reptilien** est un héritage de nos plus anciens ancêtres. Il faut remonter jusqu'aux premiers insectes, il y a environ 500 millions d'années. Ce cerveau dit « primitif, archaïque et primaire » assurerait les fonctions essentielles à la vie telles que l'alimentation, la reproduction, la respiration, la température, le rythme cardiaque, etc.
2. **Le cerveau limbique** serait arrivé plus tard, avec l'apparition des premiers mammifères, il y a environ 65 millions d'années. Son activité principale est d'assurer la survie de l'individu. Véritable agent de sécurité, il gère les émotions et la mémoire. Il recherche la sécurité et le confort. Son fonctionnement est inconscient et permanent, c'est-à-dire qu'il travaille tout le temps, sans que nous nous en rendions compte. Lorsque cela est nécessaire, il prend le contrôle de nos actes et nous pousse à réagir sous la forme de réflexes. Il est extrêmement rapide et terriblement efficace. Il évite l'insécurité et l'inconfort. Il agit avant que les informations soient traitées intellectuellement par la troisième couche du cerveau : le néocortex.
3. **Le néocortex** est le résultat de l'évolution humaine. Il serait apparu avec les premiers hommes il y a 4 à 6 millions d'années. Ce cerveau pensant et puissant est capable de raisonnement logique et de la maîtrise du langage. C'est aussi le cerveau du mensonge puisque c'est celui qui est capable de créer, d'imaginer, de modifier la réalité. L'aire de Broca serait le centre du langage.



Le cerveau est divisé en deux hémisphères, l'un à gauche et l'autre à droite. Les hémisphères cérébraux sont quasi symétriques et reliés par de très nombreuses fibres nerveuses. Le côté gauche du cerveau est principalement rationnel, logique, analytique. On le considère comme étant associé au langage. Cependant, environ 3 % du langage serait traité par l'hémisphère droit. L'hémisphère gauche serait plus efficace pour le traitement séquentiel de données. Quant à l'hémisphère droit, il le serait plus pour traiter les informations de façon systémique et parallèle ; il est aussi plus créatif, plus intuitif, capable de traiter les émotions, les informations cognitives et non verbales.

Le « gyrus cingulaire », zone située au milieu du cerveau, jouerait un rôle dans le processus émotionnel, et notamment dans la production de signes non verbaux associés aux émotions.

Hémisphère gauche
Langage
Calcul
Logique
Analyse

Hémisphère droit
Créativité
Émotions
Cognitif

Les organes des sens sont les capteurs apportant les informations au cerveau. Chaque information est analysée, traitée, stockée, et donne lieu à une réaction la plupart du temps inconsciente. Le cerveau est capable de traiter des millions, voire des milliards d’informations à la seconde.

Votre cerveau est le plus puissant ordinateur que vous possédez. Vous l’avez depuis notre naissance et vous l’aurez jusqu’à notre mort, mais vous ne maîtriserez jamais complètement son potentiel. Votre interlocuteur non plus. C’est ainsi que lors d’interactions avec d’autres personnes, vous pourrez remarquer l’apparition de fuites verbales et non verbales, c’est-à-dire des gestes et des comportements non maîtrisés gérés de façon inconsciente par leur cerveau.

Lorsque vous identifiez des pertes de confiance chez votre interlocuteur, cela signifie qu’il est passé d’une situation de confort à une situation d’inconfort. Cet état d’inconfort est traité par le cerveau limbique de façon inconsciente, immédiate et instantanée, sous la forme de réflexes. Ces derniers sont aussi rapides qu’un courant électrique parcourant le corps. L’individu ne peut tout maîtriser. L’information est perçue par les organes des sens, envoyée au cerveau limbique et traitée avant même de parvenir au néocortex. Cela a pour conséquence de produire des **comportements visibles pouvant trahir la pensée de votre interlocuteur**, et de vous donner la vraie nature du message.

Quand le système limbique reçoit une information qu’il perçoit comme un danger, il pousse l’individu à s’arrêter. Ensuite, il décide s’il convient

de fuir ou de se préparer à combattre le danger.

Le principe de l'arrêt, suivi d'une action de fuite ou d'attaque, est présent chez tout le monde. Il est extrêmement rapide et se produit de nombreuses fois au cours de la journée, sans que nous nous en rendions compte. L'expression de surprise est une manifestation visible de cet arrêt limbique.

La fonction du néocortex est de penser. Dans le cadre d'une conversation, si votre interlocuteur à envie de tricher sur ses émotions ou carrément de mentir, son message verbal et non verbal sera mis en forme par le néocortex.

Si votre interlocuteur voit ou entend quelque chose qui pourrait le mettre en danger, par exemple une question dérangeante, son système limbique réagira avant son néocortex, donc avant qu'il ait eu le temps de réfléchir à la réponse la plus appropriée.

Ce sont les résultats de ces réflexes que l'on étudie, c'est-à-dire l'ensemble des comportements apparaissant inconsciemment et involontairement, produits par le système limbique. Les auto-contacts et tous les gestes de réconfort font partie de cette catégorie.

En résumé, être capable de repérer et d'analyser les émotions chez l'autre, c'est être capable de lire au plus profond de ses sentiments.

Une vie pleine d'émotions

Nos journées sont composées d'une succession d'émotions. Tantôt positives, tantôt négatives. Notre cerveau est une machine à penser et à ressentir des émotions. L'hémisphère droit est spécialisé dans la gestion de celles-ci.

Ces émotions évoluent en fonction des interactions avec les gens, de notre état psychologique et aussi, bien sûr, des événements extérieurs tels que le travail, le temps qu'il fait, la luminosité, etc.

Les émotions positives nous poussent vers l'avant, elles nous font avancer. Les décharges hormonales qu'elles procurent nous font du bien. Les émotions négatives peuvent nous abattre et nous laisser un amer goût de déception, voire de désespoir.

Nous ressentons les émotions, mais nous ne sommes pas toujours en mesure de les analyser. D'autre part, faut-il tout analyser, tout le temps ? Sûrement pas, sinon notre vie serait un enfer ! Certains psychanalystes, psychologues ou psychiatres ont bien compris que le business était très juteux. Ils en ont fait leur métier. Si on s'écoute trop, on ne fait plus rien et on est malheureux.

Les émotions des autres sont plus difficiles à percevoir. Eux aussi en ressentent, comme vous et moi. Mais pas forcément au même moment. Ce qui va vous émouvoir ne suscitera peut-être pas d'émotion particulière chez l'autre, et inversement, ou alors pas avec la même intensité.

Nous sommes tous différents et nous avons tous nos valeurs. Notre éducation, notre culture et nos expériences ont contribué à faire de nous ce que nous sommes. Le temps a fait le reste. Les événements actuels et à venir vont continuer à forger notre personnalité. Nous avons tous un profil psychologique différent. Nous réagissons donc un peu différemment aux mêmes choses.

Percevoir les émotions chez les autres, c'est être capable de détecter des signaux nous indiquant qu'une émotion est présente. Celle-ci peut être ressentie ou simulée. Nous apprendrons à les reconnaître et à les différencier.

L'émotion peut être en relation avec ce qui est en train de se dire. Elle est peut-être apparue parce que notre interlocuteur pense à autre chose.

Prenons l'exemple d'un client avec qui vous parlez d'un sujet agréable. Au même moment, celui-ci vient de se rappeler qu'il a oublié d'aller chercher ses enfants à l'école. L'émotion qu'il exprimera sera liée à la peur. S'il ne vous dit pas ce qui l'inquiète, vous penserez que le sujet ne lui est pas agréable. Naturellement, vous éviterez de l'aborder la prochaine fois que vous le rencontrerez…

La première étape consiste à avoir conscience que quelque chose est en train de se produire. Il faut toujours avoir à l'esprit que nous subissons ces émotions plus que nous pouvons les maîtriser. En effet, **il est très difficile de simuler parfaitement une émotion**. Les acteurs y arrivent, c'est leur métier. Mais, en y regardant de plus près, on peut se rendre compte que même les très bons acteurs peuvent parfois faire de faux pas lorsqu'il s'agit de simuler des émotions dans des situations complexes.

Notre analyse des émotions

Quels sont ces signaux qui nous permettent de savoir que la personne en face de nous ressent une émotion ? Comment pouvons-nous déduire la signification d'une émotion alors que nous n'avons pas appris à la reconnaître ? En fait, nous avons tous appris à le faire.

D'abord avec nos parents, quand nous étions petits. Regardez les parents et les grands-parents se pencher au-dessus d'un berceau. Quand ils parlent au bébé, ils le font autant avec leur visage qu'avec les mots. C'est naturel : un bébé comprend d'abord les signaux non verbaux (expressions du visage) avant de comprendre les mots. Nous ne naissons pas avec un vocabulaire complexe prêt à l'emploi et des phrases toutes faites. Il faut les apprendre. Donc, que reste-t-il pour s'exprimer ? Le langage non verbal !

Ensuite, nous avons appris à reconnaître des codes non verbaux de plus en plus complexes. Cela s'est fait tout aussi naturellement, avec nos amis à l'école, avec notre famille et, ensuite, partout où nous avons été en interaction avec d'autres personnes. Nous avons été capables d'associer un large sourire à une émotion de joie, des larmes à la tristesse, des sourcils relevés et des yeux ronds à la surprise, etc.

Il y a ensuite **des indicateurs comportementaux incontournables**. Nous sommes sensibles à certains mouvements. Un geste d'agressivité nous fera reculer, alors qu'un geste amical nous attirera. Une rougeur observée

sur le visage de notre interlocuteur nous indiquera soit sa possible timidité, soit qu'il a trop chaud !

Nous avons constitué notre propre dictionnaire de décodage des émotions humaines. Une particularité de celui-ci est qu'il est personnel et aussi très approximatif.

Notre système de décodage des émotions est basé sur l'observation d'expressions émises par les autres. Ces expressions sont rattachées au ressenti de la personne. Elles peuvent aussi être **simulées**, notamment en vue de faire croire à une émotion ressentie.

Si vous observez une expression simulée et que vous vous rendez compte qu'elle est fausse, alors vous savez que l'interlocuteur tente de vous faire croire qu'il ressent une émotion. Mais cette dernière étant simulée, il s'agit d'une tentative de tromperie. Il a triché sur les signaux qu'il vous a envoyés. D'une certaine façon, il vous a menti ! Les signaux indiquant cette fausse émotion ont pour but de vous faire agir ou de vous faire croire quelque chose que vous n'auriez pas cru si vous ne les aviez pas vus.

Il faut faire attention, car dans le domaine de la perception, il existe une gamme de défauts de perception qui sont souvent employés par des commerciaux dans le but de troubler votre système de décodage.

Prenons l'exemple des prix en supermarchés : la plupart d'entre eux se terminent par « 9 » (par exemple 9,99 euros, au lieu de 10 euros). Alors que ce défaut de perception est exploité depuis des dizaines d'années, tout le monde sait que 9,99 euros signifient 10 euros. Mais notre cerveau continue de lire 9 ! Et parfois, dans les rayons des supermarchés, on entend encore des gens dire à leurs amis : « 9 euros ! C'est un bon prix ! » Non, ce n'est pas 9, mais 10 !

Et des défauts de perception tels que celui-là, il y en a plein ! Nous en parlons souvent en formation avec les stagiaires. Quand nous mettons le doigt dessus, ils sont impressionnés et beaucoup jurent qu'ils ne se feront plus avoir. Je suis curieux de savoir combien sont vraiment capables de les éviter dans la vie de tous les jours.

Il faut donc être prudent quand on met le pied dans le domaine de la perception. Il ne faut pas se tromper. **Les risques d'erreurs liées aux interprétations sont doubles.** D'une erreur de perception, on arrive rapidement à une erreur sur l'interprétation à donner de ce qu'on a observé. Et même si la perception était bonne, l'interprétation peut être aussi fausse.

N'oublions pas aussi le rôle du sujet observé. Si notre perception de l'autre nous conduit à penser que celui-ci cherche à dissimuler quelque chose ou à nous tromper, il est vite tentant de chercher dans son comportement des indices qui viendront nous conforter dans notre pensée. Il peut être très dommageable de se tromper sur la perception de ses intentions. Le considérer à tort comme un menteur est un point sur lequel il faut être extrêmement vigilant.

J'aime beaucoup la définition de l'émotion par David Matsumoto, professeur de psychologie à l'université de San Francisco : « Une émotion est une réaction immédiate, automatique et inconsciente à des gens ou des choses qui nous entourent. »

Les émotions et la science

Des spécialistes du comportement se sont attachés à décoder des variations comportementales, parfois très fines, avec une précision tellement chirurgicale qu'on a le droit de douter de la qualité du décodage.

Les variations émotionnelles se voient sur tout le corps. Le stress est perceptible : des tensions apparaissent ainsi que des rougeurs, des maux de ventre, etc. Les poils, les muscles, la respiration, le rythme cardiaque, la transpiration, etc., sont des indicateurs. Nos organes sensoriels sont là pour nous aider à les percevoir.

Le visage, la partie de notre corps la plus révélatrice de nos émotions

Notre visage comporte 43 muscles faciaux capables de produire environ 10 000 expressions.

Le psychologue américain Paul Ekman a établi une grille de décodage des émotions à partir des expressions apparaissant sur le visage. En 1972, il a isolé 6 émotions primaires. Chacune d'entre elles utilise une combinaison de muscles pour produire une expression faciale. Ces 6 émotions primaires sont : la joie, la tristesse, la peur, le dégoût, la colère et la surprise. Quelques années plus tard, il a ajouté le mépris. Dans les années 1990, il a élargi la liste en rajoutant des émotions secondaires. Il s'agit de combinaisons d'expressions primaires. Elles sont moins faciles à déceler.

Son travail portait sur les expressions faciales ainsi que sur le langage non verbal du corps. Après plusieurs années d'études sur diverses

populations, dont une tribu de Papouasie-Nouvelle-Guinée isolée du monde, il a pu déterminer que les émotions sont universelles. Les expressions faciales associées aux émotions primaires le sont également. Un Indien, un Américain ou un Européen utiliseront les mêmes expressions pour exprimer les mêmes émotions. Dans ce sens, nous pouvons parler **d'universalité des émotions et des expressions**. Ce fait est validé par une centaine d'études.

En revanche, les signes (ex. : le sourire, un clin d'œil, etc.) liés à la culture et à l'éducation sont propres à chaque groupe culturel.

Cette idée de l'universalité des émotions a déjà été évoquée une première fois par Charles Darwin, dans son livre *The Expression of the Emotions in Man and Animals*, en 1872, un siècle plus tôt ! Déjà, à l'époque, il pensait que les mammifères étaient capables de montrer des émotions fiables sur leur visage.

La perception des émotions chez l'autre requiert **l'utilisation de tous nos sens**. Il faut être vigilant pour être capable de capter tous les indices comportementaux que notre interlocuteur livre malgré lui. Nous sommes tous capables de le faire. Avec un peu d'entraînement, le plus grand distrait est tout à fait capable d'aiguiser son sens de l'observation ; car c'est bien de cela que l'on parle : d'observation.

Une relation avec un ou plusieurs interlocuteurs demande une certaine concentration, surtout si le sujet de la discussion est compliqué. Par habitude, nous nous concentrons en priorité sur le verbal : ce que nous allons dire et répondre à ce que l'autre dit.

À partir de maintenant, il faudra vous concentrer aussi sur ce que l'interlocuteur exprime, au travers de son comportement, mais aussi sur ce qu'il n'exprime pas clairement. Vous allez apprendre à observer tous les petits gestes, parfois inutiles et souvent sans conséquence… mais qui en disent long sur les intentions de vos interlocuteurs. Votre observation portera sur l'attitude de l'autre.

L'autre grand axe d'analyse, le plus important, porte sur le visage. C'est la zone principale d'expression des émotions. Elles sont parfois de longue durée, parfois extrêmement brèves. Il faudra donc être 100 % à l'affût du comportement de l'interlocuteur.

Il semblerait que les hommes et les femmes ne soient pas tout à fait égaux sur le plan de la perception des émotions. En avril 2011, le site

Internet de la société Humintell, dont David Matsumoto est le fondateur, relate les résultats d'une étude conduite par l'université de Harvard : les femmes seraient meilleures que les hommes pour décoder les expressions : 87 % de résultats positifs aux tests, contre seulement 42 % pour les hommes.

Les expressions

Les expressions sont des signaux qui nous indiquent la présence ou l'apparition d'une ou de plusieurs émotions. Celles-ci sont souvent en relation avec le discours. Il peut s'agir d'émotions ressenties ou simulées.

Elles sont nombreuses et variées, et suivent nos pensées ainsi que nos paroles. Elles apparaissent pendant les interactions avec les autres ou lorsque l'individu pense, autant quand il se souvient que quand il réfléchit ou imagine quelque chose.

Certaines personnes sont plus expressives que d'autres. Vous rencontrerez certainement des gens qui n'expriment pratiquement aucune expression même dans les moments les plus difficiles. Il existe des expressions très claires qui révèlent une émotion précise.

D'autres nous renseignent seulement sur le fait que notre interlocuteur ressent une émotion, positive ou négative ; parfois sans précision de celle-ci.

La durée des expressions est variable. Elle est parfois très courte, parfois plus longue. Lors d'une conversation, notre visage exprime une succession d'expressions liées à ce qui est dit, au contexte, à nos intentions, à l'environnement, aux personnes présentes, etc. Les facteurs interagissant sont nombreux. Ils sont aussi variables. Ils évoluent et s'influencent les uns les autres. Ils sont interdépendants. Les débats et négociations complexes peuvent plonger leurs participants dans des vortex infernaux qui les conduisent parfois bien loin de ce qu'ils sont prêts à négocier au départ.

Les expressions sont facilement repérables. Elles apparaissent sur le visage et disparaissent en se muant en une autre expression ou une expression neutre. Elles durent en moyenne 1 à 2 secondes.

Lorsqu'elle reste figée sur le visage pendant plusieurs secondes, on parle de **macro-expression**.

Si, en revanche, elle est très brève, il s'agit d'une **micro-expression**. Celles-ci sont ultrarapides. Elles durent entre un vingtième de seconde et une demi-seconde.

Une micro-expression apparaît spontanément sous l'effet d'un processus lié au domaine du réflexe et non de la réflexion. L'individu en est inconscient. Elles sont spontanées. Il est par conséquent extrêmement difficile de dissimuler des changements émotionnels.

Les micro-expressions ont été découvertes par deux psychologues, Haggard et Isaacs, en 1966. Ils analysaient des films tournés pendant des séances de psychothérapies et cherchaient des indications de communication non verbale entre le thérapeute et son patient. Ils ont pu observer ces expressions, qui se déroulaient durant un « micromoment ». Elles ont été analysées en profondeur par la suite.



Visage : neutre, sans expression. Tous les muscles faciaux sont détendus.

Les 7 émotions primaires universelles

Les émotions primaires universelles présentent des caractéristiques uniques. Chaque émotion se distingue des autres.

Voici une synthèse des indicateurs à observer pour reconnaître l'expression qui s'affiche sur le visage de votre interlocuteur. Par souci de lisibilité et de mémorisation, j'ai préféré présenter les 7 expressions sous cette forme, en évitant les descriptions complexes. Je vous invite à lire l'ouvrage de Paul Ekman, *Emotions Revealed* (non traduit en français), si vous souhaitez une description complète de chaque émotion.

1. La joie



Yeux : les paupières se resserrent et de petites rides apparaissent aux coins des yeux. Cela s'appelle aussi des « pattes d'oies ». Les sourcils sont tirés vers le bas.

Bouche : nous reconnaissons la joie au sourire vers le haut. La bouche est ouverte ou non.

Les joues s'élèvent.

2. La surprise



Yeux : ils sont grands ouverts, ils s'arrondissent. Les paupières et les sourcils s'élèvent.

Bouche : elle est ouverte, parfois béante.

L'expression de surprise est souvent très rapide. La surprise dure le temps d'une micro-expression.

Attitude : la surprise provoque un arrêt de l'activité. La personne semble se figer pendant un instant.

3. La peur



Yeux : ils s'élargissent. Les paupières supérieures s'élèvent, comme dans l'expression de surprise, mais les sourcils se rapprochent et peuvent même se toucher.

Bouche : les lèvres sont tendues horizontalement. Elles sont ouvertes ou fermées.

Corps : la température du corps baisse et le rythme cardiaque est en hausse.

Attitude : une personne qui ressent une émotion de peur aura tendance à s'enfuir, ou du moins à arrêter son activité.

La peur est une émotion très utile. Elle nous a déjà sûrement sauvé la vie à tous à un moment ou à un autre. Elle apparaît lorsque nous reconnaissons un danger potentiel. Un événement se présente à nous. Nous le percevons et nous pouvons réagir rapidement si nous le souhaitons.

Comme tous les autres animaux dotés d'un système limbique capable de produire une réaction de peur, nous n'avons pas besoin d'analyser et de réfléchir au danger qui se présente à nous pour réagir. Si c'était le cas, nous serions obligés de réfléchir à chaque action à adopter avant d'agir. Ce qui, dans notre monde moderne où tout va vite, pourrait même être un comportement dangereux.

4. Le dégoût





Nez : des rides apparaissent sur le nez.

Bouche : la lèvre supérieure s'élève et la lèvre inférieure peut être hors de l'axe. Les dents peuvent être visibles, mais pas toujours.

5. La colère

Yeux : les yeux affichent un regard intense, accompagné ou non de blanc sous les yeux. Les paupières inférieures et supérieures sont serrées. Les sourcils sont bas et peuvent se lier.

Bouche : les mâchoires et les lèvres sont pressées. La lèvre inférieure peut être un peu accentuée, puisqu'elle est pressée. La bouche est rétrécie.

Corps : la température et le rythme cardiaque sont en hausse.

Dans le cas d'une colère intense, la personne montre des signes plus prononcés :

Yeux : les paupières supérieures sont relevées. Les sourcils sont bas et froncés. Il est possible que des cernes apparaissent sous les yeux.

Front : des rides apparaissent sur le front, juste au-dessus des yeux. Elles constituent un signal d'alerte indiquant que la personne peut présenter un danger potentiel. Ce signal est un indicateur intéressant pour les gens qui travaillent dans le domaine de la sécurité.

La colère est souvent précédée par la surprise. Le cerveau limbique produit un blocage de la personne durant une fraction de seconde, avant d'évoluer vers une émotion : la colère. Tout cela est très rapide.

6. La tristesse

Yeux : ils semblent vides. Il est aussi possible d'observer une contraction des pupilles. Les paupières tombent. Les sourcils descendent aux coins intérieurs. Ils peuvent même se lier dans le cas d'une forte tristesse.

Bouche : les coins des lèvres sont dirigés vers le bas. La lèvre inférieure peut se transformer en une moue.

Corps : la température est en hausse. Le rythme cardiaque est plus rapide que dans l'expression de dégoût.

7. Le mépris

Bouche : la moitié de la lèvre supérieure se resserre vers le haut.
Pour réaliser ce demi-sourire de mépris, nous utilisons le muscle risorius.



Alors que nous partageons de nombreuses caractéristiques physiologiques avec les primates, ce petit muscle plat n'est pas présent chez eux. Il est situé au niveau de la joue, à côté des lèvres.

Tête : elle est souvent légèrement penchée en arrière.

Le mépris est souvent accompagné d'un sentiment de supériorité.

Le mépris est la seule expression qui apparaît sur un seul côté du visage. Son apparition est souvent très rapide. Le demi-sourire qui en résulte n'est pas le résultat d'une émotion positive. Il ne faut pas le confondre avec une expression de joie.

John Gottman, un psychologue américain, a mené des recherches sur le mariage, et notamment sur la possibilité d'en prédire la réussite ou non. Il a mis en évidence que le mépris est une clé à observer : si dans un couple l'un des partenaires montre régulièrement des expressions de mépris vis-à-vis de l'autre, le mariage aura plus de chances de se terminer par un échec.

Les émotions secondaires

D'autres émotions ont été définies par Paul Ekman dans les années 1990. À la différence de celles dites « primaires », ces dernières sont plus difficiles à identifier, car elles sont souvent le résultat d'une combinaison de signaux.

La plupart sont difficilement différenciables des expressions primaires.

L'amusement

Émotion agréable ressentie à l'égard de quelque chose d'amusant. Par exemple : une blague.



Alors que Martin raconte une blague à Sophie et que la chute n'est pas arrivée, Sophie écoute. Elle ressent une émotion positive, proche de la joie, car la situation l'amuse. Elle est en attente de la chute. Elle ressent de l'amusement.

Le plaisir des sens

Sensation de plaisir que l'on ressent lorsqu'un besoin est comblé. Par extension, c'est le plaisir des sens lié à la perception de quelque chose d'agréable.



Sophie a très froid. Elle a préparé un chocolat chaud. Elle ressent un plaisir divin lorsque la première gorgée du délicieux nectar arrive dans sa bouche.

Le contentement

Cette émotion traduit la satisfaction par rapport à un désir. Le but est atteint.



Martin travaille depuis des jours pour terminer son projet dans les délais. Aujourd'hui, il a reçu les félicitations de son chef. En sortant du bureau, il pousse un grand cri : « YEEEES ! »

Le soulagement

Sentiment positif ressenti après des émotions dans lesquelles la peur était présente. Le soulagement se manifeste souvent par une expiration et/ou une inspiration profondes.



Martin téléphone à Sophie pour lui annoncer qu'il a terminé son projet dans les délais. Sophie laisse échapper un soupir de soulagement et dit : « Ouf ! C'est fini. »

La fierté

C'est avoir une haute estime de soi-même suite à un événement ou une action. Ce sentiment peut être éprouvé à titre personnel ou devant un public. Les dérives possibles sont l'orgueil, la vanité et la vantardise.



Sophie est fière de ses nouveaux achats : des robes, dont une très chic ! Elle profite de la visite de ses copines pour transformer la soirée en un défilé qui n'en finit pas. Elle est fière ! Sophie parle fort, utilise des superlatifs en parlant d'elle et se tient bien droite. Son visage est tendu, son regard hautain et tout son corps est mis en valeur.

L'embarras

Cette émotion s'exprime souvent sous la forme d'un malaise ou d'un moment de confusion. C'est le signe d'une difficulté dans la relation avec l'autre.



Alors que les femmes sont dans le salon, en train d'essayer des robes, Martin est dans la cuisine avec Émilie. Elle a 5 ans, c'est la fille de l'amie de Sophie. Martin ne sait pas lui dire non, surtout quand elle le regarde avec ses grands yeux bleus.

Elle a très envie de chocolat. Martin en cache toujours dans son bureau. Il voudrait bien lui en donner, mais il a peur qu'elle ne le dise à sa mère… qui le dirait à Sophie. Il est embarrassé.

La satisfaction

Ce sentiment est opposé à la frustration. L'émotion ressentie arrive après l'assouvissement d'un désir.



Sophie a encore envie d'acheter une nouvelle robe. Les soldes viennent juste de commencer sur Internet. Par chance, Martin a oublié sa carte de crédit. Elle fait son choix et tape le numéro de la carte.

« Super, elle passe ! Aaah, les achats sur Internet, c'est encore mieux que le chocolat ! »

Sophie ressent un sentiment de satisfaction.

Ce type de sentiment pousse les acheteurs compulsifs à se ruiner.

L'excitation

L'excitation est une émotion mixte. Elle se produit avec une émotion positive ou négative. C'est notamment le cas avec la colère intense, la rage ou la peur. Dans tous les cas, il s'agit d'une forte expression d'une énergie intérieure.



Martin a reçu son relevé de carte de crédit. Sophie a ENCORE fait des achats sur Internet avec sa carte.

Il sort du bureau en hurlant. « Trop, c'est trop ! Elle va voir ce qu'elle va voir !!! »

La colère est suractivée par une excitation intense.

La haine

Pour poursuivre dans les émotions mixtes proches de la colère, la haine est une combinaison de la colère et du dégoût. Elle est éprouvée à l'égard d'un être vivant (humain ou animal).



Sophie hait les cafards ! Pas de chance pour elle, une famille nombreuse de cafards vient d'emménager dans sa cuisine. Elle est furieuse et dégoûtée à la vue des insectes, qui courent par centaines sur la vaisselle.

La colère et le dégoût des autres poussent les terroristes à commettre les actes de haine que nous connaissons.

La culpabilité

Une personne qui a commis un acte en décalage avec ses valeurs ressentira cette émotion. L'individu ressent la manifestation d'une peur quant aux conséquences de ses actes passés. Une mauvaise action est en cause dans ce sentiment.



Sophie fait du shopping sur Internet : « Oups ! La carte de Martin est bloquée Pourquoi le paiement est-il refusé ? Il n'a tout de même pas bloqué sa carte, il en a besoin… Oh là là, je n'aurais pas dû acheter cette paire de souliers ce matin… Il était déjà furieux, hier soir, en rentrant, il ne me le pardonnera jamais. »

La honte

La honte est proche de la culpabilité. Le sentiment éprouvé est en relation avec quelqu'un d'autre. On ressent de l'humiliation devant une personne qui pourrait nous juger. Un sentiment négatif de soi-même accompagne ce ressenti. Le ressenti est personnel. La honte est différente de la culpabilité.

Il n'y a pas d'expression unique. La honte est difficile à repérer. Elle ne s'exprime pas toujours ouvertement. En revanche, les gens qui ressentent une émotion de honte auront souvent tendance à cacher une partie de leur

visage.



Sophie a craqué sa nouvelle robe. Avec tout ce chocolat avalé ces derniers jours, elle aurait dû s'y attendre. La taille 38 n'est plus pour elle. En revanche, comment rentrer chez elle discrètement ? Que vont penser ses collègues quand elle passera dans les bureaux et à l'accueil. « Quelle honte ! », dit-elle en posant une main sur sa bouche.

Il y a toujours un risque de confusion entre la tristesse, la honte et la culpabilité. Les émotions sont différentes, mais les expressions faciales très proches.

La tristesse est une émotion primaire. Elle inclut la déception, la perte d'espoir et le découragement. Dans le cas de la honte et de la culpabilité, les gens regardent plus fréquemment devant eux, au loin. Ils ont aussi plus tendance à cacher une partie du visage que dans la tristesse intense.

Les variations physiologiques face aux émotions

Les expressions positives provoquent en général **un relâchement des muscles** (baisse de la tension musculaire).

Les expressions négatives sont visibles par l'apparition d'indicateurs de stress ou de malaise : tensions, rougeurs, transpiration, etc.

Événements physiologiques	Inconfort	Confort / Apaisement
VENTRE/INTESTINS	Fonctionnement perturbé	Bon fonctionnement
SALIVATION	Baisse	Hausse
PUPILLE : DIAMÈTRE	Hausse (dilatation)	Baisse (contraction)
POILS	Hausse	Baisse
MUSCLES	Tendus	Détendus
TRANSPIRATION	Hausse	Baisse
RESPIRATION	Accélération	Ralentissement
CŒUR : RYTHME	Hausse	Baisse
ROUGEURS	Hausse	Baisse
STRESS	Hausse	Baisse

La simulation des émotions

Tout le monde ressent des émotions. Il existe cependant des exceptions. Certaines personnes sont capables de dissimuler tout ce qu'elles ressentent. Ce sont de très bons acteurs. Les personnes les plus populaires sont souvent très bonnes menteuses, car elles sont capables de cacher ou de simuler des émotions. Si votre enfant est populaire à l'école, c'est bien pour lui. Cela l'aidera à s'épanouir. En contrepartie, posez-vous la question de ce qui le rend populaire auprès de ses camarades. Vous avez peut-être un très bon menteur à la maison…

Simuler une émotion est très difficile. Simuler signifie montrer une émotion que l'on ne ressent pas. La simulation fait apparaître des traits propres à d'autres émotions. Les signaux qui apparaissent sont là pour troubler la perception de l'autre. La difficulté pour le simulateur est de faire apparaître les bons signaux. Et une fois ces signaux présentés à la cible, il faut que le simulateur soit suffisamment bon et intelligent pour ne pas faire fondre l'expression en une autre, contradictoire. Une émotion simulée peut en cacher une autre.

Le simulateur peut passer par plusieurs expressions successives et suivre un schéma de pensées complexe. Il prend le temps pour nous convaincre.

Les enfants aussi simulent. Un enfant qui joue peut passer des larmes au rire en 5 secondes. Il oublie qu'il fait semblant de pleurer… et subitement, il est content.



Des copines viennent d'arriver chez Sophie et Martin.

Alors que les femmes s'amusent dans le salon, Martin a trouvé un prétexte pour s'échapper dans la cuisine.

La petite Émilie le suit. Elle a très envie de chocolat.

Émilie : « Moi j'aime bien le chocolat. Tu me donnes du chocolat ? »

Martin sait qu'il ne peut pas lui en donner.

Martin : « Je suis désolé, mais je ne peux pas t'en donner. Sophie a déjà tout mangé. »

Une moue apparaît sur le visage d'Émilie, pour ensuite se terminer en une expression de tristesse profonde accompagnée de larmes, et elle crie : « Sophie est méchante ! »

Si, à la fin de la soirée, Sophie dit à Martin : « Ton gâteau était bon,

j'ai apprécié. », tout en lui souriant, cela ne signifie pas forcément qu'elle pense ce qu'elle vient de dire. Ce sourire n'était peut-être pas une expression de joie, mais **un masque qui cache une autre émotion**. Peut-être que l'émotion cachée est la tristesse, et qu'elle pense réellement : « Cela fait deux ans que j'essaie de lui apprendre à faire un gâteau, c'est désespérant. »

Dans le cadre d'une simulation, nous utilisons principalement le sourire comme un masque. Cela permet aussi de rassurer l'autre, qui perçoit le sourire comme un signe positif. Il laisse un sentiment agréable. Il exprime la confiance.

Lors d'une simulation mal contrôlée, le risque de fuites comportementales est bien présent. Un faux sourire en est un exemple parmi d'autres.





Faux sourire, bouche fermée



Faux sourire, bouche ouverte

Une joie simulée s'exprime seulement par un sourire. Les yeux sont ronds, souvent non plissés. Des rides d'expression peuvent être présentes, comme sur ces photos.



Si l'expression de joie est sincère, les yeux seront plissés et des rides seront visibles aux coins des yeux.

Si des rides d'expression sont visibles lorsque la personne simule, ou si le visage n'exprime rien, c'est qu'il s'agit de rides permanentes .



Les méfaits du faux sourire

Une étude a montré que simuler un sourire de façade demande plus d'efforts que de produire un vrai sourire. L'effort déconcentre celui qui le produit, ce qui engendre une importante baisse de la productivité. Les femmes seraient plus touchées par ce phénomène que les hommes. Et, plus une personne tente de cacher ses pensées négatives, plus son humeur se dégrade. Cet effort pourrait à terme engendrer du stress et de la dépression.

Une simulation demande toujours une certaine concentration pour créer un message verbal et non verbal cohérent. Celui-ci doit être en parfait accord avec la conversation. Il doit être en relation avec ce qui est dit et permettre d'évoluer positivement dans la conversation.

En plus d'être cohérent au niveau des mots, il faut l'être sur le plan comportemental. C'est normal ! Si votre interlocuteur vous dit : « Bonjour, je suis content de vous voir » et qu'au moment de vous serrer la main, il tourne la tête, son visage exprime un faux sourire, il a le bras tendu, et la jambe prête à faire un bond sur le côté pour vous quitter… ce n'est pas bon signe ! Ses paroles expriment une satisfaction de vous voir et son corps exprime le contraire. Il y a un problème de cohérence entre ce qu'il dit et ce que son comportement exprime. Son langage verbal n'est pas synchronisé au non verbal. Nous avons tous envie de faire une bonne impression aux autres. Nous nous devons d'être cohérents vis-à-vis d'eux et de nous-mêmes, cela participe au bon équilibre psychologique.

Comme nous l'avons vu, le processus relationnel n'est pas simple. Le corps est une machine biologique, et le cerveau est le moteur de la pensée. Le cerveau travaille comme un ordinateur. Il stocke des informations et en crée. Il permet au corps d'agir et de réagir. À la différence d'un ordinateur, ses choix ne sont pas toujours logiques. C'est parfois même tout le contraire. Il n'est pas non plus aussi performant qu'une machine en termes de stockage et de rendu des informations. Il a des fuites ! Les oublis et les erreurs sont nombreux.

Nous avons déjà parlé des bugs : ces défauts de perception qui nous conduisent à des erreurs sur l'environnement qui nous entoure. Les fuites sont inévitables : vous souvenez-vous du nom de tous vos amis depuis l'école primaire ? Vous avez pourtant passé des années avec eux, dans les mêmes classes. Vous avez partagé de nombreux bons moments, et pourtant vous les avez oubliés.

Les erreurs sont fréquentes quand il s'agit de raconter un événement ou une expérience que vous avez pourtant vécus ! Alors, nous nous en accommodons. Nous vivons les événements. Nous en retenons quelques éléments marquants. Notre cerveau en fait une synthèse, et nous retenons une partie de celle-ci. Pour relier tous ces éléments entre eux, nous établissons des liens virtuels souvent issus de notre propre imagination. Ceux-ci sont créés en accord avec nos valeurs, qui ont été forgées par notre

éducation et notre expérience. Cela donne une cohérence à nos souvenirs et nous permet de vivre en accord avec nous-mêmes.

La confiance

En plus de la cohérence, nous devons aussi gérer le contenu du message et la façon de le mettre en forme.

Notre crédibilité passe aussi par nos actes. Le moyen le plus sûr d'avoir la confiance des gens est de toujours faire ce que l'on dit. Et si on dit ce que l'on fait ou ce qu'on va faire, alors la boucle est bouclée, et la crédibilité s'installe.

Faire ce que l'on dit et dire ce que l'on fait s'appelle la congruence.

La règle des 4C

La confiance que les autres nous accordent dépend de ces 4 facteurs :

Cohérence

Contenu du message

Crédibilité

Congruence

Le cerveau n'étant pas une machine parfaite, il est fréquent de perdre le contrôle de nos actes en situation de stress. Une personne qui simule une émotion le fait dans le contexte d'une relation avec une autre ; elle affronte le regard de l'autre. Ses actes peuvent entacher la confiance de la relation. Elle doit donc être la plus crédible possible. Le discours doit être maîtrisé, le comportement aussi. C'est là que les difficultés commencent.

Simuler une émotion en faisant surgir une expression afin de tromper l'autre, c'est mentir. Cette manœuvre engendre du stress pour les raisons dont nous venons de parler. C'est à ce moment-là que les fuites comportementales apparaissent. Il y a un lien entre l'intensité des émotions et l'intensité du stress ressenti. Ils vont de pair. **Les mensonges complexes ou mal préparés sont visibles.** Les indicateurs comportementaux sont là pour nous indiquer qu'il se passe quelque chose dans la relation. Le cerveau étant saturé d'informations à gérer, notre interlocuteur perd le contrôle ! Il est impossible de maîtriser parfaitement la totalité de son comportement.

Le mensonge est un processus complexe. La cohérence des mots avec le comportement et la synchronisation à l'interlocuteur demandent beaucoup d'efforts. La logique du discours mobilise déjà tellement d'attention. Il

n’est pas étonnant qu’une personne mal préparée à un mensonge ou se trouvant emmêlée dans une situation complexe perde les pédales ! En situation complexe, le cerveau ne peut pas tout gérer. Le menteur commet donc des erreurs ou des incohérences.

Bien entendu, le stress peut aussi être engendré par la nature de la relation. Il existe de multiples causes possibles extérieures à la personne. On peut être stressé sans pour autant être dans une situation de simulation d’une émotion.



Ce soir, chez Martin, c’est soirée casino ! Sophie dort chez une amie à 300 kilomètres, il n’y a aucun risque qu’elle rentre !

Il a invité ses copains à la maison. Ils ont sorti le tapis de poker et la roulette.

Martin et ses copains ont pris la mauvaise habitude de jouer avec de l’argent. Les sommes investies sont de plus en plus importantes. Bien sûr, Sophie ne le sait pas !

Martin aime jouer au poker, mais il n’a jamais été très bon. Quant à la roulette, c’est du hasard pur.

Depuis le début de la soirée, il n’a pas de bonnes cartes. Il bluffe, simule un bon jeu en lançant des regards confiants, sourit, etc. Mais cela n’empêche pas les autres joueurs de voir que cela est faux. En effet, Martin est tendu, il transpire, ses mains tremblent, sa gorge révèle beaucoup de tension. Plus rien ne va !

Il y a une corrélation entre l’importance du gain, ou de la perte, et l’intensité des émotions. Plus le risque de perdre quelque chose est important et plus les émotions augmentent.

Cette situation est stressante. Les enjeux sont croissants et le risque de perdre est bien réel. Martin n’a pas d’autre choix que de gagner, ou au minimum d’éviter de perdre sa mise de départ. Or, les sommes investies sont de plus en plus importantes. Cela joue sur son moral. D’autant plus que Sophie n’est pas au courant. Dans une situation telle que celle-ci, il est très difficile de maîtriser parfaitement le langage non verbal. Le cerveau doit gérer trop de paramètres. Alors, c’est au détriment du corps. Les émotions fortes s’expriment malgré la volonté de Martin.

Il faut aussi noter que le soupçon de mensonge est également un générateur de stress ou d’émotions. Une personne qui se trouve en position de ne pas être crue par une autre va ressentir des émotions négatives : les siennes et celles perçues chez son interlocuteur. S’il pense : « Zut, il ne me

croit pas », cette pensée va générer une tension. Elle sera suivie d'une réaction, qui consistera à faire plus d'efforts pour renforcer sa persuasion et faire accepter le contenu du message. Si la personne est en train de mentir, elle sera déjà préparée au fait que l'autre pourra douter de ses paroles. Dans le cas où elle dit la vérité et que l'autre pense qu'elle ment, il y aura aussi un effet de tension et de stress. Soupçonner quelqu'un de mentir le met forcément dans une position de fragilité et de stress. Vous trouverez plus d'informations au chapitre 4.

En résumé

Tout le monde communique, depuis la naissance jusqu'à la mort. Nous communiquons tout le temps, même lorsque nous gardons le silence ou que nous sommes absents.

La communication est l'ensemble des procédés que nous utilisons pour maîtriser les relations avec les autres. Elle permet **la transmission de messages**, et donc d'informations. C'est parce que nous communiquons que nous pouvons évoluer dans la société et faire partie de groupes sociaux et culturels. Il peut s'agir de la famille, des amis, de groupes professionnels ou de réseaux plus larges.

Les valeurs communes rassemblent les individus. La communication permet de partager et d'échanger. Pour communiquer, il faut utiliser des codes et des valeurs propres aux cultures et aux groupes auxquels nous appartenons ou voulons appartenir. Si ces codes sont erronés, nous ne pourrons pas faire partie de ces groupes.

L'exemple le plus parlant est celui du recrutement : le candidat qui ne parle pas le même langage que le recruteur aura beaucoup moins de chance de séduire celui-ci, par rapport au candidat qui utilise les mêmes mots et styles linguistiques que le recruteur. Dans le second cas, le recruteur verra en cette personne un futur collaborateur. Le premier sera évalué comme étant trop différent par rapport aux valeurs et styles en vigueur dans l'entreprise.

Qu'est-ce qui a fait la différence ? Dans ce cas, il s'agit du style et de la façon de s'exprimer. Ensuite, il y a d'autres éléments, tels que les codes vestimentaires, la démarche, la posture, etc.

La communication est bien sûr verbale, mais aussi avant tout non verbale. Albert Mehrabian, un psychologue américain, a démontré que seulement 7 % de la communication était d'ordre verbal. Il a estimé que les gestes représentent 55 % de la communication. Le non verbal de la voix (intonation, ton, rythme, volume, etc.) représente 38 %. Les mots et les phrases ne pèsent pas lourd dans la balance face aux 93 % du langage non verbal.

Depuis l'Antiquité, et le culte de la rhétorique prêché par les Grecs, jusqu'à nos jours, le langage verbal a une importance majeure. On voit au

travers de cette étude et de ces chiffres que le comportement et la façon dont on exprime les choses ont bien plus d'importance que le choix des mots et la construction de belles phrases. Le langage non verbal a aussi une propriété perverse : il s'échappe. Nous ne pouvons pas l'empêcher de fuir. Cela s'appelle des « fuites comportementales ».



Martin veut faire une bonne impression à son chef. Il pense contrôler la situation.

Il veut lui montrer qu'il est à l'aise sur le sujet. Subitement, son comportement accompagne ce qu'il est en train de dire. Son chef l'a remarqué : il a perçu un doute, une hésitation. Trop tard, son corps l'a trahi ! Son interlocuteur a aussi vu qu'il a essayé de se contrôler, en vain.

L'analyse de la communication non verbale est une arme redoutable pour ceux qui savent la maîtriser. Au-delà de ce que la personne dit, il y a aussi ce qu'elle ne dit pas. Il y a aussi ce qu'elle veut exprimer et surtout ce qu'elle ne veut pas exprimer. C'est là que l'analyse devient intéressante. Nous reparlerons de ce point dans le chapitre consacré à l'écoute.

La communication est le moyen que les Hommes utilisent pour partager et échanger des informations et des choses. Sans communication, l'Homme n'existerait plus. Il n'aurait pas survécu aux épreuves du temps. Nous sommes ainsi faits.

Des centaines de livres traitent de la communication en long et en large. Ils exposent des méthodes et des concepts, souvent de façon compliquée. Si vous voulez approfondir le sujet, vous en trouverez dans toutes les langues et toutes les bibliothèques du monde. Vous trouverez aussi des références à la fin de ce livre.



En résumé

La communication verbale va toujours de pair avec la communication non verbale.

La communication non verbale peut exister seule, sans communication verbale.

On ne peut pas ne pas communiquer. Même le silence est une forme de communication.

La communication non verbale est inconsciente. Elle est difficile à maîtriser.
C’est très difficile de simuler des émotions.
On ne peut être totalement objectif : chacun vit dans sa réalité.

En plus d'être incontournable, la communication est complexe. Elle est chargée en émotions, et notre vie est orchestrée par ces émotions. Nous en créons pour nous-mêmes et pour les autres. Nous subissons aussi celles des autres.

Nous avons beaucoup parlé de communication dans le chapitre précédent. Si vous ne l'avez pas lu parce que vous êtes impatient d'en savoir plus sur le mensonge, je vous conseille de revenir en arrière et de prendre le temps de le lire. Si vous avez lu le chapitre précédent, vous pouvez continuer.

Quand on parle d'un concept comme le mensonge, il faut toujours s'attendre à ce que les gens vous disent qu'ils le connaissent. Tout le monde sait ce qu'est un mensonge. Quand je pose la question en formation, il y a toujours une personne pour dire : « C'est ce que les autres nous disent pour nous faire croire quelque chose. » Et le reste du groupe approuve ou complète cette réponse. C'est classique.

La réponse n'est malheureusement pas aussi simple. Il y a de nombreux paramètres. Le premier est dans la définition même du mensonge. Pour faire simple, **le mensonge est un artifice de communication**. Il utilise la communication comme support pour se propager.

Le mensonge

Le mensonge est une forme de manipulation qui s'appuie sur la réalité : la sienne et celle des autres. Cette manipulation opère une distorsion de la réalité. L'objectif est de faire croire à l'interlocuteur ce qu'il n'aurait pas cru s'il connaissait la réalité.

Une propriété intéressante du mensonge consiste à abuser de la confiance de l'interlocuteur. Le mensonge est réalisé parce que l'état psychologique du menteur le lui permet. Il utilise ses propres ressources internes pour tenter de modifier la perception qu'aura l'autre de sa réalité.

La force de la crédibilité

Les gens mentent parce qu'ils savent qu'ils seront crus. Celui qui sait qu'il a toutes les chances d'être démasqué ne mentira pas. Le risque serait trop grand d'être identifié par l'interlocuteur comme étant un menteur.

N'oublions pas que nous vivons en société. **Nous avons tous besoin de la confiance des autres pour évoluer.** Sans confiance, nous ne pouvons rien faire dans la vie. Or, un des ingrédients de la confiance est la crédibilité. Si le menteur ment, c'est parce qu'il a confiance en lui. Il sait qu'il sera cru.

Le principe est le même avec un voleur : il vole parce qu'il a confiance en lui. Il a déjà volé, il ne s'est pas fait prendre. Alors, il recommence. L'effet boule de neige se met en place. Le vieux proverbe qui dit : « Qui vole un œuf vole un bœuf » s'applique aussi au mensonge. Le menteur qui a réussi une première expérience de mensonge tentera de renouveler son expérience dans une situation similaire ou proche. « Qui a menti mentira ! » Ce n'est pas que de la philosophie ou de la sagesse populaire, c'est la réalité !

Plus l'émetteur est expérimenté en mensonge, plus il aura de chances d'être cru. Le menteur expérimenté, comme le vendeur expérimenté, a eu l'occasion de rencontrer de nombreuses situations similaires, mais toujours un peu différentes. Certaines plus compliquées que d'autres, et même parfois très difficiles à réaliser.

Avec le temps, il a vécu des situations et créé sa matrice du succès. Chaque nouvelle expérience est venue avec son lot de choses positives et négatives. Il a pu découvrir progressivement ce qui fallait faire et ne pas faire pour réussir à mentir parfaitement.

Matrice du succès

La matrice du succès est un schéma logique rassemblant les circuits mentaux à emprunter pour réussir un certain type d'actions avec une cible, dans des contextes

précis. Ce schéma est ancré chez le menteur, il le maîtrise parfaitement. Dans le cas présent, l'action est le mensonge.

Le menteur rodé sait s'il va vers le succès ou l'échec. Son analyse des paramètres tels que la situation, le contexte, l'environnement, les réactions des personnes visées, etc., font référence à sa matrice, laquelle repose sur son vécu. Il est comme le vendeur expérimenté : le vendeur connaît parfaitement les produits, les services et les solutions proposés par son entreprise, ainsi que toutes les situations pouvant se présenter chez un client. Le menteur gère tous les paramètres selon un schéma connu, appris et répété de nombreuses fois.

Par analogie avec le voleur, qui devient de plus en plus expérimenté au fur et à mesure de ses vols, le menteur tentera des mensonges de plus en plus importants. Il a confiance en lui, il sait qu'il réussira, donc il tente toujours plus gros.

Chez les enfants, la confiance en soi s'accroît avec l'âge et l'expérience de la vie. Ces derniers sont parfois de très bons menteurs. En grandissant, ils peuvent devenir excellents ! Les années et l'expérience renforcent leur confiance en eux. Plus ils apprennent tôt, et plus ils pourront expérimenter des schémas et les optimiser. À 8 ans, un enfant est capable de mentir aussi bien qu'un adulte.

Une autre expression populaire se révèle aussi souvent être une réalité : « Plus c'est gros, plus ça passe. » Certains mensonges sont tellement « gros », ils impliquent tellement de choses, que nous sommes tentés de penser que cela est vrai. « C'est tellement gros, ce n'est pas possible que ce soit faux », disent les gens qui essaient de se convaincre. **La désinformation est aussi une forme de mensonge.**

Certains vendeurs sont capables de mettre en scène leurs produits d'une façon tellement crédible que les clients n'osent pas imaginer que ce qui leur est présenté est parfois loin de la réalité. L'emballage des produits ou les services est beau mais la réalité est plus sombre. Ce qu'ils ont acheté est loin de rencontrer leurs espérances.

J'ai rencontré des commerciaux dans de nombreux secteurs d'activité. Je me souviens de l'un d'eux, qui m'a raconté avoir convaincu des dirigeants de PME de changer leur standard téléphonique d'urgence, car d'importants travaux de câblage devaient être réalisés dans leur rue, les jours suivants. Ce qui était absolument faux.

Tous les chefs d'entreprises sont conscients que le téléphone et Internet sont deux outils indispensables pour leur activité. Le vendeur s'est présenté comme étant un professionnel de la téléphonie, représentant les produits d'une grande marque. Il a donc été perçu, comme une source d'informations fiable. Tout était crédible. Un certain nombre de chefs d'entreprises y ont cru et ont signé.

La vente d'un contrat de remplacement de leur matériel, accompagné d'un contrat de maintenance sur cinq ans, s'est faite en une heure pour chaque entreprise. Le discours et le comportement du commercial étaient parfaitement rodés.

Il est toujours possible de se dire que cela n'arrive qu'aux autres. Vous pouvez tenter de vous en convaincre. Néanmoins, les défauts de perception existent, et vous pouvez aussi tomber dans des pièges.

La communication est une arme au service de celui qui sait l'utiliser. Quand l'information nous parvient, nous n'avons pas toujours la réaction de nous poser les bonnes questions, dont celle de savoir si l'interlocuteur dit vrai ou faux. La plupart des gens enregistrent les informations sans les analyser spontanément.

Nous vivons dans une société où il y a de plus en plus d'informations. Les médias sont une importante source d'informations, mais aussi de désinformation. J'aime bien l'anecdote suivante, elle montre bien l'ampleur du phénomène de désinformation :

Le 1er avril 1980, la BBC annonce que l'horloge de Big Ben va être remplacée par une horloge à affichage digital. La traditionnelle blague du 1er avril va se transformer en une psychose nationale. Les auditeurs sont choqués par ce changement et le font savoir en masse à la BBC. La rédaction en langue japonaise a même annoncé que les aiguilles seraient vendues aux premiers auditeurs qui prendraient contact avec la BBC. Un marin, en pleine mer, a fait une offre à partir de son émetteur-radio ! Il s'agissait vraiment d'un poisson d'avril, et les aiguilles sont toujours présentes aujourd'hui.

L'auteur de cette blague a un atout important : il est crédible. La BBC est une institution dont la crédibilité n'est plus à démontrer. Cette station est connue pour être une source d'informations fiable. Au même titre que le professionnel en téléphonie dans l'exemple précédent. Alors, la cible – les auditeurs ou chefs d'entreprises – ne remet pas leurs paroles en doute. Bien

sûr, le premier avril voit fleurir de nombreuses blagues dans les médias. Le mensonge est vite démasqué. À une autre date, cela serait beaucoup moins évident.

La crédibilité de l’émetteur est donc un élément essentiel à la réussite du mensonge. Il y a une corrélation entre la crédibilité de l’émetteur et la probabilité que le message soit cru. La même information diffusée par la BBC ou par un journal d’étudiants n’aurait pas eu le même impact. Si l’émetteur du message est fiable, le récepteur le croira plus facilement.

Une relation d’influence

Il faut bien comprendre que le mensonge est une relation d’influence. Le menteur a un avantage sur la cible. Il n’a pas prévenu son interlocuteur qu’il allait le tromper. La cible du menteur n’a pas choisi d’être une victime. Il y a donc **une prise de pouvoir** de l’un sur l’autre.

Celui qui maîtrise l’information l’impose à celui qui la reçoit. L’émetteur a construit mentalement son information avant de la dire à son interlocuteur. Il l’a mise en forme. Il a créé le message selon une forme qui doit influencer le récepteur.

Le récepteur entend l’information. Il n’y est pas forcément préparé. Son cerveau doit analyser les mots et le comportement de l’émetteur. Ce dernier élément est-il en accord avec ce qu’il vient de dire ? Peut-être, peut-être pas ? Le destinataire est obligé de fournir un effort pour entendre, comprendre et analyser ce qui vient d’être dit par l’interlocuteur. Il reçoit un message. À lui de déterminer si celui-ci est vrai ou faux.

Le plaisir de tricher

Avez-vous déjà remarqué que certaines personnes prennent un grand plaisir à tromper les autres ? Ce plaisir varie en intensité en fonction de la réputation de la cible. Si le récepteur du message est connu ou considéré comme quelqu’un de difficile à tromper, alors le menteur ressentira une satisfaction importante si son mensonge réussit.

Un mensonge peut être un stimulant pour son auteur. Pour certains, c’est de l’adrénaline pure ! Les menteurs invétérés sont capables de construire leur vie sur un tissu de mensonges.



Martin souhaiterait changer d’emploi. Il a rendez-vous avec un directeur des ressources humaines.

Après 45 minutes d’entretien, le DRH regarde Martin dans les yeux et lui dit : « J’ai bien pris note de tous les éléments que vous m’avez communiqués. Votre profil est très intéressant. C’est rare de rencontrer une personne comme vous qui parle 12 langues et qui est en plus disponible immédiatement. Je reviendrai personnellement vers vous dans les prochains jours. »

Martin est content. Le DRH l’a cru ! Il a réussi à convaincre un professionnel du recrutement !

… Il ne lui reste plus qu’à acheter plusieurs méthodes de langues…

Recruter un candidat peut se transformer en cauchemar pour les responsables des ressources humaines. Il n’est pas rare qu’au cours d’une session de recrutement le DRH se rende compte que la sélection de candidats regroupe un superbe panel de menteurs ! Aucun ne dit la vérité ! Ils ont tous réussi à passer toutes les étapes. Alors, lequel choisir ?

Je connais des entreprises qui recrutent leurs collaborateurs sur la base de leurs capacités d’adaptation et de souplesse d’esprit. Autant dire que lorsqu’on recrute ce type de profils, il faut avoir conscience que parmi eux se trouveront de très bons menteurs. C’est le rôle du recruteur de connaître ses priorités et, de plus en plus, d’être capable d’identifier les mensonges pour éviter les complications qui en découleraient plus tard.

Les entretiens de recrutement ne sont pas toujours bien encadrés. Dans les petites entreprises, la plupart d’entre eux sont réalisés par la direction, souvent le gérant de la PME/PMI. Dans les grandes structures, le département des ressources humaines met en place des procédures de recrutement, avec bien souvent un passage obligé par des tests psychologiques, et plusieurs entretiens avant l’embauche.

Les cabinets spécialisés viennent également en soutien dans le recrutement. Ils sont censés assurer à l’entreprise la compétence des candidats présentés.

Le copinage entre collègues permet aux tricheurs de faire valoir de vraies fausses expériences. Certains mythomanes n’hésitent pas à imaginer l’intégralité du contenu de leur CV. Tout est faux ! Pourtant, ils passent les barrières du recrutement. J’ai vu des CV complètement faux, de A à Z !

J'en ai même vu un avec une photo qui ne correspondait pas. Le candidat avait collé celle de son frère ! Il l'a justifié en disant qu'il n'avait pas de photo de lui. Quand on en arrive là, on peut se dire que tout est possible…

Je me souviens d'un candidat à la recherche d'un poste de chef de projet. Tout son parcours était faux. En revanche, c'était un mauvais menteur, et il n'a pas été embauché. S'il avait eu le poste, il aurait eu la responsabilité d'une équipe et d'un budget. À qui revient la responsabilité du recrutement en cas d'échec de la mission du candidat ? Au DRH, bien sûr ! En cas de perte d'argent pour l'entreprise, cela peut être dommageable pour lui. Évaluer les compétences du candidat est une chose. Évaluer son honnêteté en est une autre.

Mentir à un recruteur est tentant, surtout lorsque l'enjeu est important. Il y a aussi une catégorie de candidats qui mentent pour le plaisir. Tromper un DRH et réussir son mensonge procure une satisfaction. Le DRH es comme la police : il est perçu comme quelqu'un capable de détecter les menteurs.

Les services de police sont par définition soupçonneux. Mieux vaut ne rien avoir à se reprocher si vous vous retrouvez malgré vous dans leurs locaux. Et si c'est le cas, ils risquent de le voir. Même si vous ne dites rien, votre comportement parle malgré vous. La police, les brigades spéciales, les services de sécurité, etc., sont entraînés à reconnaître en partie les mensonges. Réussir à tricher auprès de ce type de personne peut produire une forme de plaisir.

En plus de la réputation de la cible, il faut tenir compte de l'importance de ce qui est caché ou inventé. Le menteur peut améliorer un peu son récit. Il peut dissimuler quelques éléments sans grande importance. Ou au contraire, il peut modifier, inventer ou cacher des éléments majeurs. Il peut aussi tout inventer ou tout cacher.

Le plaisir ressenti si le mensonge réussit ne sera pas le même. S'il modifie un peu son récit, il ressentira une petite joie s'il est cru. En revanche, la satisfaction qu'il en tirera alors qu'il a tout inventé, ou tout caché, pourra être beaucoup plus importante en intensité.

Les gens ne sont pas toujours seuls quand ils mentent à leurs interlocuteurs. Ils peuvent être accompagnés par quelqu'un qui est de leur côté. Dans ce cas, les accompagnants du menteur peuvent être les complices d'un mensonge. Si le complice sait que la personne va mentir, la

satisfaction ressentie par le menteur sera plus grande lorsque la victime du mensonge montrera qu'elle le croit.



Martin et son copain Pierre sont dans la rue. Ils ont quitté le bureau plus tôt. Ils vont prendre le métro en direction du stade de foot. Martin téléphone à Sophie pour lui annoncer qu'il rentrera un peu plus tard.

«… Il y a beaucoup de travail au bureau en ce moment… Je n'ai pas le choix, tu comprends… »

La négociation dure 5 minutes. Pierre écoute la conversation.

Martin raccroche et dit : « C'est bon, on y va. » Intérieurement, il ressent une satisfaction. Il a réussi son mensonge et a montré à Pierre que c'est lui qui prend les décisions à la maison ! Il est fier.

La présence d'un public capable d'apprécier les talents de menteurs peut aussi générer une forme de plaisir.

Enfin, comme le dit Amélie Nothomb (écrivain belge) : « Pas besoin d'intérêt pour mentir. Le plaisir suffit. » C'est bien résumé !

L'intention de tromper

Quand on parle de mensonges, il faut distinguer ceux dits avec une intention de tromper et ceux répétés. Soit le menteur est l'auteur du mensonge et il y a un intérêt à ce que l'autre le croie, soit la personne qui formule le mensonge ne sait pas que c'est un mensonge.



Sophie téléphone à sa mère : « Non, je ne peux pas passer ce soir. Martin n'est pas rentré. Il est encore au bureau, il a beaucoup de travail. »

Sophie est convaincue que Martin a du travail en retard et qu'il doit rester au bureau plus longtemps. Elle n'a pas conscience qu'elle vient de mentir à sa mère. Il n'y a aucune intention cachée de tromperie. Elle a simplement répété un mensonge. Toute personne peut dire quelque chose de faux sans mentir, si elle ne sait pas qu'il s'agit d'un mensonge. Cela nous arrive à tous, plus souvent que nous le croyons !

Lorsque les gouvernements pratiquent la désinformation, en utilisant

les médias de masse, nous avons connaissance des mêmes informations au même moment, ou presque. Nous les entendons, nous les enregistrons dans nos cerveaux et nous les ressortons dans nos conversations. Les informations retenues sont toujours un peu déformées par nos filtres de la perception. Nous y ajoutons toujours un peu d'émotions, et nous transmettons à notre tour des informations involontairement, ou volontairement, modifiées. Les rumeurs se propagent par ce même principe.

Au niveau de la détection du mensonge, cela se complique. Lorsque Sophie dit à sa mère que Martin ne rentre pas, elle est persuadée de lui dire la vérité. Elle n'a pas créé le mensonge dans le but de tromper sa mère. Il n'y a donc pas d'intention.

Même si sa mère est une experte dans l'art de la détection du mensonge, elle ne détectera pas qu'il s'agit d'un mensonge… Sophie dit la vérité et tout son corps l'exprime. L'information est transmise par la voix via le téléphone. Sa mère ne pourra pas capter des indices comportementaux au niveau de la voix. Aucune fluctuation, pas de changement de ton. Rien ! Elle dit la vérité, dans sa réalité. Il n'y a pas eu de tentative de tromperie, donc pas d'émotions liées à un mensonge.

Cependant, il est possible que la mère de Sophie détecte qu'il s'agit d'un mensonge si elle connaît suffisamment bien son beau-fils. Mais cela fait appel à d'autres connaissances que l'observation et l'écoute du comportement.

Aussi, on peut repérer dans les entreprises les « menteurs intelligents », qui utilisent les autres pour propager des rumeurs. Au lieu de lancer eux-mêmes une rumeur et d'en assumer le poids, ils s'arrangent pour lancer une nouvelle information, soit complète, soit morcelée, auprès de leurs collègues. Elle est ensuite relayée dans l'entreprise par les circuits d'informations informels. Les réseaux d'influence internes et externes à l'entreprise font généralement bien leur travail. Les rumeurs se propagent souvent plus vite que les vraies informations. Les initiateurs de la rumeur sont rarement confrontés à leurs mensonges. Si le DRH a bien fait son travail, il a pu repérer ces personnalités.



À savoir sur le mensonge

- Il y a corrélation entre la crédibilité de l'émetteur et la probabilité que le message soit cru.
- Le mensonge est une relation d'influence. Le menteur a un avantage sur la cible.
- Le plaisir varie en intensité en fonction de la réputation de la cible, de l'importance de ce qui est inventé ou caché, du public présent et de sa capacité à apprécier les talents du menteur.
- Celui qui répète un mensonge sans connaître la vérité ne pourra être détecté comme menteur, car ce n'est pas lui qui est à l'origine du mensonge.

Les multiples facettes du mensonge

Les 2 types de mensonges

La prise de pouvoir sur l'autre se fait par une déformation de la réalité, ou plutôt une altération des informations qui lui est présentée comme étant la réalité. L'émetteur abuse de la confiance de son interlocuteur.

1. Les fausses informations

Nous avons vu que le menteur utilise sa matrice du succès pour réussir son mensonge. Son raisonnement est logique par rapport à un schéma appris. Il n'a plus qu'à le reproduire et à s'adapter. Son objectif est de faire croire quelque chose à une ou plusieurs personnes.

L'information produite doit être inventée et réfléchie.

Elle doit s'inscrire dans le contexte et être adaptée à l'interlocuteur. Un mensonge adapté au contexte, mais en décalage avec l'interlocuteur, aura plus de chance d'échouer.

Une fois le mensonge conçu, il faut le gérer. Cela commence par préparer la situation dans laquelle il va s'inscrire. Parfois, le menteur va préparer le terrain. Cela peut consister en une mise en scène.



Martin a une nouvelle fois rendez-vous avec ses copains pour jouer au poker.

Il faut qu'il trouve un moyen de s'échapper de chez lui le soir et expliquer le fait qu'il rentrera tard.

Rentrer tard est de plus en plus difficile, Sophie est méfiante.

Plus tard, il la croise dans la cuisine. Sans la regarder, il lui dit :

« Tu sais, le projet sur lequel je travaille en ce moment, pour le grand client espagnol, je vais encore rencontrer le directeur ce soir. On va au restaurant avec lui et deux collègues. Je vais encore devoir rentrer tard. »

Sophie ne dit rien.

Martin est dans une situation délicate. Il doit bien préparer son mensonge, car Sophie est devenue méfiante. Ce dernier élément est important. La méfiance de l'autre augmente le niveau de difficulté et, donc, le risque d'échec du mensonge.

Les étapes par lesquelles Martin doit passer sont les suivantes :

Il va inventer son mensonge : « Que vais-je pouvoir dire à Sophie pour qu'elle accepte sans poser de questions ? » Pour être crédible, son invention va probablement reposer sur un impératif, une impossibilité de faire autrement.

Il a dû imaginer un contexte et se projeter dedans : le cadre professionnel est un refuge pour Martin. Le client à voir le soir avec ses collègues est clairement un impératif. Il ne peut l'éviter. Ce cas est classique, une improvisation ne peut avoir lieu que sur des choses que l'on maîtrise bien. Il a déjà testé le contexte professionnel comme support de ses mensonges auprès de Sophie. Il a vu que cela fonctionnait bien. Alors, il continue.

Maintenant qu'il a identifié l'idée, **il doit réfléchir à tous les paramètres de sa mise en scène :** « Comment vais-je présenter cela ? » Il doit trouver la façon de le dire, tel un commercial qui prépare un discours pour convaincre son client d'acheter son produit. Son discours sera bien sûr adapté à l'interlocuteur.

Plus le menteur connaît son interlocuteur, et mieux il pourra le tromper. Une bonne connaissance des points sensibles (faibles et forts) facilite la construction d'un message et sa réalisation et, par conséquent, son acceptation par le récepteur.

Le moment pour formuler le mensonge et le contexte dans lequel il se déroule sont à prendre en compte. Annoncer cela dans un supermarché en poussant un caddie, debout dans la cuisine, en face-à-face pendant le déjeuner avec des amis ou le soir, avant de se coucher, sont des situations et des moments très différents. Le message ne sera pas reçu de la même façon aux différentes périodes de la journée, si on est seul avec l'interlocuteur ou s'il y a des gens pour écouter la conversation.

Les paramètres à maîtriser sont nombreux. **Tout mensonge doit obligatoirement être réfléchi pour maximiser les chances de succès.**

Les menteurs qui usent et abusent des mensonges vivent parfois un enfer. Nos vies sont organisées à partir des liens que nous avons tissés autour de nous : famille, amis, relations professionnelles et extra-professionnelles.

> **« Nos mensonges nous engagent mieux qu'aucune vérité. »**
> **Camille Goemans (écrivain belge)**

Chez les menteurs pathologiques, les liens sont organisés sur un fond

de mensonges. Ils doivent jongler intelligemment quotidiennement pour ne pas se faire rattraper par leur destin. Mentir une fois à l'un, une deuxième fois à un autre… au final, celui qui n'est pas prudent et très bien organisé finira toujours par se contredire.

Il y a beaucoup de mythomanes, mais ils ne sont heureusement pas tous victimes d'une pathologie sévère. Regardez autour de vous. Vous connaissez certainement des gens qui ont tendance à embellir leur vie et leurs expériences ou à créer des histoires imaginaires.

Bref, **le mensonge est dangereux**. Il faut le manier avec beaucoup de prudence !

2. Les mensonges par omission

Ne pas tout raconter ou ne rien dire du tout, c'est aussi mentir. La dissimulation partielle ou complète a le même objectif que de dire des choses fausses : celui de tromper l'interlocuteur. Il s'agit aussi d'une altération des informations, et donc d'une tentative de déformation de la réalité au profit du menteur.

C'est cependant plus simple « d'oublier » de tout dire. C'est plus facile à gérer, car à la différence d'un mensonge qui nécessite une construction parfois complexe, le menteur par dissimulation évite de s'exprimer sur les points concernés. Le fait de ne pas dire quelque chose le place dans une position de passivité, a contrario du menteur qui exprime un mensonge. Il n'agit pas au sens strict, car il évite de dire quelque chose. Ce type de mensonge est perçu comme étant moins grave.

Il y a moins de paramètres à gérer lorsque le menteur se trouve face à son interlocuteur. Le risque de fuites émotionnelles est diminué. L'interlocuteur percevra donc moins d'indices comportementaux lui suggérant que l'émetteur ment.

De plus, si le menteur est démasqué, ce sera plus simple pour lui de justifier son comportement.



Sophie : « Martin, on a un problème : il y a eu beaucoup de retraits en espèces sur notre compte commun, ces derniers temps. C'est très bizarre ! Je viens de déposer une plainte à la police. Je suis certaine que notre carte de crédit a été piratée. »

Martin a des problèmes avec le jeu et il a fait beaucoup trop de retraits en espèces. Bien sûr, il n'en a pas parlé à Sophie. S'il lui dit qu'il a « oublié » de lui en parler, Sophie va penser qu'il la prend pour une idiote. Martin a évité d'en parler à Sophie. Ce point-là est très clair.

À la différence d'un mensonge pur, inventé pour tromper quelqu'un, le mensonge par omission aurait pu ne pas être découvert. Le menteur a plus de chances de s'en sortir. Ce type de mensonge engendre aussi moins de stress.

L'attitude de Martin est passive. Sophie va lui demander des comptes quand il lui aura parlé de ses soirées casino avec ses copains. Mais là encore, il a la possibilité de ne pas tout dire. Il pourra même enchaîner sur un mensonge, un vrai. Ce petit jeu est dangereux. Il peut conduire un couple à sa destruction. Sans parler des joueurs qui peuvent perdre des fortunes.

Une attitude de passivité telle que celle-ci, même si la situation est grave, pourra encore être excusée par Sophie. Elle est moins répréhensible qu'un mensonge créé et exploité avec talent. Si Martin est intelligent, il pourra tenter de convaincre Sophie qu'il est malade et qu'il a besoin d'une thérapie.

Bref, le mensonge par omission présente l'avantage d'offrir beaucoup d'excuses possibles. Au rayon des plus courantes, à côté de l'oubli et des défaillances de mémoire, on trouve aussi l'intention d'en parler plus tard et l'ignorance.

Tous les policiers savent que les suspects sont innocents et qu'ils ignoraient les éléments de l'affaire dans laquelle ils sont plongés jusqu'au cou ! Les prisons sont pleines d'innocents qui « ne savaient pas », c'est bien connu.

« On exprime souvent les mensonges les plus cruels par le silence. »
Robert Louis Stevenson (écrivain écossais)

L'ignorance est une bonne excuse. Les coupables l'utilisent souvent. Tellement souvent que les innocents, les vrais, ceux qui sont arrêtés par la police par erreur, ne sont pas crus lorsqu'ils clament leur innocence ! Si un innocent (un vrai) prononce la phrase magique dite par tous les coupables, « Je n'ai rien à voir là-dedans », il aura autant de mal à prouver son innocence qu'un coupable. Les injustices sont légion. Mais nos

gouvernements ne sont pas prêts à entendre ces choses-là, et des innocents purgent une peine non méritée en prison.

Enfin, n'oublions pas qu'on ne peut pas ne pas communiquer. **Le silence est aussi une forme de communication.**

D'autres catégories de mensonges ?

Oui, il existe d'autres types de mensonges. Nous produisons tous des milliers d'émotions, depuis notre naissance jusqu'à notre mort. Nous ne pouvons pas ne pas en produire, avec les expressions qui les accompagnent.

Dans le cadre d'une interaction avec d'autres individus, **les émotions et les expressions apparaissent spontanément**. La plupart sont incontrôlables. En revanche, rien ne nous interdit d'en simuler certaines ou même de mentir sur les causes réelles de leurs apparitions.



Sophie est dans un parc avec Martin. Il fait beau, les oiseaux chantent.
Martin regarde Sophie et lui lance : « J'aimerais manger une glace. »
Sophie fait une grimace durant une fraction de seconde avant d'afficher un sourire.
Martin, qui a vu la grimace, dit : « Tu n'as pas envie de glace ? »
Sophie : « Si, si… j'ai juste un peu mal au dos. On marche un peu ? »

Martin s'attendait à ce que sa proposition fasse plaisir à Sophie. Au contraire, elle a affiché spontanément une grimace de courte durée, laquelle a été suivie d'un sourire. Ce type de réaction est typique : le sourire est simulé. Il sert à rassurer l'interlocuteur, ou du moins à permettre à la communication de continuer de façon positive. Par ce sourire, Sophie a menti. Un faux sourire n'est pas une attitude positive exprimant un bien-être. C'est une façade qui sert à cacher une émotion ressentie.

Martin a vu la micro-expression et a réagi. Il s'est demandé si sa proposition la dérangeait et lui a posé la question : « Tu n'as pas envie de glace ? » Sophie a prétexté un mal de dos. On peut penser qu'elle a réellement mal au dos et que la grimace est justifiée par la douleur.

Mais alors, pourquoi l'expression apparaît-elle aussi soudainement au moment précis où Martin lui pose la question ? Il s'agit d'une expression qui dure une fraction de seconde, donc d'une micro-expression. Nous sommes ici dans la sphère du réflexe et non de la réflexion. L'histoire ne nous dit pas quelle est la nature de l'émotion ressentie, présentée par cette

micro-expression.

Est-ce que cela pourrait être un réflexe lié à la douleur ? La probabilité qu'un tel réflexe arrive au moment précis où Martin lui pose la question est quasi nulle. La douleur aurait bien plus de chances d'apparaître plus tôt ou plus tard, mais pas au moment précis de la question.

Qu'a pensé Sophie quand Martin lui a posé la question ? A-t-elle commencé un régime sans lui en parler ? Nous ne le saurons pas, mais nous savons qu'elle lui cache quelque chose. Même si elle ne lui en a pas parlé, son corps l'a exprimé malgré elle.

Une autre possibilité qu'a le menteur pour tromper sa cible est de dire la vérité de façon excessive.



Sophie : « Qui sont toutes ces femmes à qui tu envoies tout le temps des e-mails ? »

Martin : « Ce sont toutes mes maîtresses. Je suis organisé… alors je planifie mes rendez-vous, pour pouvoir toutes les voir et quand même trouver le temps d'être ici ! »

Le menteur exprime ce qu'il pense, sans laisser la possibilité à l'autre d'analyser plus en profondeur. La technique utilisée ici repose sur une forte exagération, couplée avec un ton ironique ou moqueur. Que peut répondre Sophie à cela ? Si elle connaît la technique, elle devrait s'inquiéter…

La demi-dissimulation est une autre technique. Elle consiste à dire la vérité en partie tout en conservant le camouflage du détail essentiel.



Sophie s'est lancée dans la peinture. Elle est fière de montrer son chef-d'œuvre à Martin.

Martin regarde le bouquet de tulipes peint à la gouache et dit : « Sophie, les mots me manquent… c'est… c'est tellement… ouuuahh ! »

Martin n'a pas dit à Sophie ce qu'il pensait. Il a simulé une émotion de surprise, d'étonnement et d'admiration. Les mots lui manquent… Mais quels mots ? Il a tout fait pour éviter de dire ce qu'il pense vraiment. Il a joué sur les émotions. Il n'a rien dit de faux. Cependant, il trouve peut-être cela affreux.



Le menteur

Le menteur peut :

- utiliser des informations fausses ;
- cacher la vérité ou éviter de la dire ;
- mentir sur la cause réelle d'une émotion ou simuler une émotion ;
- dire la vérité de façon excessive ;
- dire en partie la vérité tout en conservant la dissimulation d'un détail essentiel.

Les 6 raisons du mensonge

Le plus important n'est pas toujours de savoir si quelqu'un ment, mais plutôt **pourquoi il ment**. Il y a de multiples raisons pour lesquelles les gens mentent. Toutes les situations peuvent déboucher sur des mensonges. Ces derniers peuvent se produire n'importe quand, n'importe où et de la part de n'importe qui. À Noël et pour le nouvel an, la production de mensonge est tout de même plus importante qu'à d'autres moments.

À Noël, les parents mentent aux enfants sur la distribution des cadeaux par un vieux monsieur barbu habillé en rouge.

Le sommet de l'hypocrisie a lieu tous les ans le premier janvier. Les gens se souhaitent une bonne année par tradition, de façon mécanique. Trop souvent, ils ne pensent pas ce qu'ils disent ou pensent le contraire.

Apprenez à décoder les comportements, vous serez surpris ! Vous pourrez compter les gens sincères sur vos doigts. Je ne serais pas étonné que la Saint-Valentin soit aussi propice à une augmentation des mensonges.

Voici les 6 raisons du mensonge :

1. Pour éviter une sanction ou se protéger



Martin : « Sophie, je ne peux pas faire les courses avec toi. J'ai vraiment mal aux jambes. Ce nouveau boulot de commercial est fatigant. »

Sophie : « Oui, oui… j'ai compris… Je vais encore porter les sacs toute seule. »

Martin : « Je suis désolé… »

Il regarde Sophie partir en pensant « Ouf ! Elle y va seule. Elle paiera les courses J'aurais dû lui dire que mon compte personnel est vide… »

Martin a encore menti. Ses problèmes de jeux sont récurrents, et ses pertes de plus en plus importantes. Aujourd'hui, son compte est vide. Précédemment, Sophie a dit qu'elle a constaté des retraits sur le compte commun. La situation devient de plus en plus critique pour Martin.

Il sait qu'il ne peut pas payer les courses. Comment expliquer cela à Sophie au moment de payer ? Ce sera trop tard. Il ne peut pas non plus tout lui dire maintenant, au moment de partir pour le supermarché. C'est impossible ! Ce n'est pas le moment, il n'y est pas préparé. Et puis, comment lui dire ?

Il trouve donc une excuse en amont du déplacement au supermarché. S'il n'est pas avec elle, ce ne sera pas lui qui paiera. Il perçoit la situation comme une menace. Le mensonge lui permet d'éviter une sanction ainsi qu'une situation gênante.

Les problèmes de jeux sont des problèmes personnels qui commencent à toucher le couple. Ils sortent progressivement de la sphère personnelle et s'étendent à d'autres personnes. Ici, nous savons que Sophie commence à en ressentir les effets. L'histoire ne nous dit pas si ses problèmes ont des conséquences sur son humeur, sur son travail ou ses collègues. L'irritabilité pourrait être une conséquence. La distraction ou la dispersion au travail en serait une autre, etc.

À partir de ce moment, les problèmes de Martin sortent de son intimité. Il va devoir produire des mensonges de plus en plus complexes s'il ne veut pas montrer aux autres qu'il a des ennuis. Protéger leur intimité est une bonne raison pour laquelle les gens mentent.

Sans aller aussi loin, **les petits mensonges de tous les jours peuplent nos vies**. Une étude menée en juillet 2008 par Harris Interactive au sujet des dépenses dans les ménages avance que 33 % des femmes mentent à leur

partenaire au sujet de leurs dépenses. On peut lire sur le site BettyConfidential.com que 13 % des femmes pensent que ce n'est pas grave de mentir si cela les empêche d'avoir des ennuis.

2. Pour se mettre en valeur

On peut aussi mentir pour se mettre en valeur, pour se grandir aux yeux des autres ou simplement pour soi-même. On le fait pour soi, parce que cela nous fait du bien !

Vivre de façon équilibrée et pouvoir se développer sous-entend avoir une bonne stabilité psychologique. Cela passe en partie par la confiance en soi. Sans confiance en soi, il est impossible d'évoluer correctement. Ce besoin de reconnaissance se perçoit dans le regard des autres à notre égard.

La personne qui souhaite se mettre en valeur le fait pour agir sur la perception que l'autre aura d'elle. Elle lui fournit la vision d'une réalité partiellement déformée dans le but d'en tirer un avantage : paraître différente.

Un quart des mensonges seraient produits dans un but de protection de soi ou des autres, et trois quarts pour se valoriser.

Se grandir ou se mettre en valeur doit correspondre aux références de l'interlocuteur ou du groupe cible.



Martin rentre au bureau et croise son chef dans le couloir.

Le chef : « Alors, comment s'est passé le rendez-vous avec ton client ? »

Martin : « Très bien. Il a signé ! Il a fallu que je me batte pour y arriver. Il n'était pas très chaud au début. En plus, il était avec deux stagiaires qu'il voulait impressionner. Je sentais bien qu'il voulait leur montrer des techniques d'achat. J'ai déjà signé un contrat avec un client comme lui : je maîtrisais parfaitement la situation. »

Martin fait des efforts pour montrer à son nouvel employeur qu'il est un bon commercial et qu'il s'est très vite adapté à son nouvel emploi. Il y a de fortes chances qu'il déforme la réalité lorsqu'il parlera des entretiens ou des réunions qu'il a eus avec ses clients. Cette altération de la réalité portera probablement sur la difficulté de convaincre le client, sur le comportement de ce dernier ainsi que sur d'autres paramètres de la vente. Il passera sûrement sous silence les points négatifs qui auraient pu le pénaliser ou faire échouer la vente. Cet exemple est un cas d'école : un

comportement typique d'un commercial fier de lui.

Cette mise en valeur est positive. Elle pourrait aussi être négative. Dans ce cas, l'interlocuteur, ou le groupe à qui elle s'adresse, s'attend à entendre un discours allant dans ce sens.

Prenons un second exemple : un groupe de jeunes en marge de la société. Vous avez peut-être déjà surpris ce type de conversation dans la rue :

Le groupe : « T'étais où ? »

Le jeune : « J'étais en prison ! »

Le groupe : « Ouah, trop la classe ! Raconte ! »

Le jeune : « Il y avait des mecs partout qui te regardent bizarre. Alors, t'es là, tu dois faire ta place. Montrer que t'es comme eux et qu'il ne faut pas te chercher. »

Le groupe sourit et l'un d'eux dit au jeune : « Allez, viens, t'es mon pote, toi ! »

Et ils partent ensemble.

Les valeurs de ce groupe sont différentes de celles de Martin et de son chef. Ici, la mise en valeur se fait sur des actes considérés comme négatifs par la plupart des gens. Au lieu d'avoir envie de cacher qu'il est allé en prison, il s'en vante et il en rajoute. Les valeurs sont partagées par le groupe, il est en accord avec lui. S'il avait tenu le même discours face à un groupe différent, avec d'autres références, notre jeune n'aurait pas rencontré le même succès. Il aurait été en décalage avec les valeurs.

En 2008, une étude de l'AP-Ipsos a montré que 44 % des adultes pensent qu'il est acceptable de modifier un récit pour le rendre plus intéressant.

> **« L'étoffe des héros est un tissu de mensonges. »**
> **Jacques Prévert**

3. Pour prendre le pouvoir

Troisième bonne raison de mentir : avoir plus de pouvoir. Cela sous-entend avoir une **position dominante** sur l'autre ou sur les autres. Les politiciens mentent pour contrôler les foules. Le but est le même !

La prise de contrôle des informations permet de diriger les situations ; pas seulement de les gérer, mais aussi de les prévoir. L'anticipation est un passage obligé pour tous ceux qui veulent dominer. Les mensonges font partie des moyens utilisés pour arriver à atteindre les objectifs fixés.

De tout temps, des hommes ont cherché à prendre le pouvoir sur d'autres. Bien sûr, cela se passe encore aujourd'hui, à tous les niveaux de la société, jusqu'au sein de la cellule familiale. Même une personne seule avec son chien exerce une dominance sur celui-ci. Si le chien est bien dressé, c'est normalement le maître qui a le pouvoir.

Va-t-il mentir à son chien ? Bien sûr que oui ! Quand vous jouez à lancer un bâton à un chien, il s'amuse à vous le rapporter. Si le maître fait semblant de lancer le bâton, il va simuler le geste, mais gardera le bâton dans la main. Que fait le chien ? Il suit le bras de son maître du regard et cherche le bâton en l'air. Ensuite, il y a deux possibilités : il y a les chiens qui connaissent le truc et qui vont tout de suite se rendre compte que le bâton est toujours dans la main ; et il y a ceux qui cherchent un bâton imaginaire tombé quelque part. Généralement, ces derniers apprennent vite et ne se laissent plus avoir les fois suivantes.

En simulant, le maître a menti à son chien. Le chien y a cru, car il a observé le geste. Au-delà des paroles du maître, c'est avant tout le mouvement (le bras lancé en avant) qui a trompé le chien. Au même titre que notre comportement influencera ce que les autres pensent.

4. Pour obtenir quelque chose impossible à avoir autrement

La vie est parfois compliquée. Et même quand on fait tous les efforts possibles pour atteindre ses objectifs, on n'y arrive pas toujours. Un des meilleurs exemples est la difficulté que rencontrent de nombreuses personnes pour trouver un emploi.

Un candidat peut être très doué, diplômé, expérimenté, et rester des mois au chômage. Les diplômes, expériences, recommandations diverses ne sont plus un gage d'emploi. Pour beaucoup d'entreprises, le candidat doit « entrer parfaitement dans les cases ». Cette expression sous-entend qu'il doit répondre à tous les critères de recrutement établis par l'entreprise, y compris celui d'être payé au minimum légal (alors qu'avec son profil, il peut prétendre à beaucoup plus), tout en acceptant les heures supplémentaires non payées. Et s'il refuse, l'entreprise n'hésite pas à lui faire comprendre que d'autres candidats accepteront. Une autre pratique en vigueur consiste à recruter des stagiaires, qui font le même travail que les salariés pour beaucoup moins cher… La loi du « corvéable à merci » existe bien dans notre société. Je la vois tous les jours.

Ce genre de pratique a contribué à faire apparaître une génération de candidats qui n'hésitent pas à tricher sur leur CV et aux entretiens de recrutement.

Selon une étude datant de 2005, menée par l'université de Duke, en Caroline du Nord, 75 % des jeunes avouent tricher à l'école. L'Institut d'éthique Josephson avance aussi le chiffre de 75 % lorsqu'il parle du nombre de jeunes qui admettent mentir quand ils postulent pour un emploi.

Quand les entreprises analysent les CV et les parcours présentés par ces candidats, elles peuvent constater que les éléments présentés sont faux.

Je rencontre souvent des DRH dans un cadre professionnel. Il s'agit d'apporter un accompagnement personnalisé permettant de sécuriser les recrutements. C'est l'honnêteté qui est analysée et non les compétences. L'analyse est donc essentiellement comportementale. Les mensonges et les tentatives de tromperies sont un grand classique. Si vous travaillez dans un département de ressources humaines, vous savez sûrement qu'il est devenu « normal » que les candidats survalorisent leurs expériences.

En revanche, ils dérapent pendant l'entretien d'embauche. Quelques indices comportementaux révèlent parfois des inconforts, qui peuvent cacher une montagne de mensonges. Et d'un coup, l'alpiniste fait une chute vertigineuse du haut de son tas de mensonges. Cet exemple est parlant et de plus en plus fréquent.

Bref, quand il s'agit d'obtenir quelque chose, même les moins créatifs peuvent avoir beaucoup d'imagination.

5. Pour protéger quelqu'un



Sophie, au téléphone : « Bonsoir, Pierre. Peux-tu me passer Martin ? »

Pierre : « Martin… aaah euuuh… Eh bien, il est parti il y a deux heures… »

Sophie : « Deux heures ! Mais où est-il encore passé ? Il t'a dit où il allait ? Je n'arrive pas à le contacter sur son téléphone ! »

Pierre : « Euuuh, oui… euuh… hmmm… il a parlé d'une course à faire… S'il revient, je lui dirai que tu as appelé. »

Sophie : « OK, très bien. Merci ». Et elle raccroche.

Pierre se parle à lui-même : « Il faut que je contacte Martin très vite… »

La démarche de Pierre vise clairement à protéger Martin. Il a perçu dans

la voix de Sophie qu'elle n'était pas contente. Ses mots étaient directs et les phrases courtes. On imagine facilement un ton sec, une voix énervée ou agressive. Pierre a menti parce qu'il a compris qu'il y avait un danger.

Le mensonge ne lui profite pas. Il a donc pris un risque concernant sa relation avec Sophie. Si elle découvre qu'il lui a caché la vérité, elle pourrait ne pas lui pardonner. Il en résulterait une perte de confiance.

6. Par politesse

Les femmes auraient tendance à mentir entre elles sous la forme de compliments ou flatteries. Ce type de mensonges fait plaisir à l'ego. S'entendre dire quelque chose d'agréable est moins déstabilisant que de devoir affronter la réalité.

> **« Le secret de la jeunesse est d'être honnête, de manger lentement et de mentir sur son âge. »**
> **Lucille Ball (actrice et réalisatrice américaine)**

Quand Martin n'a pas été capable de dire à Sophie ce qu'il pensait de sa peinture, il a menti. Sophie a pu prendre pour un compliment ce qui aurait été très difficile à entendre s'il avait dit la vérité. La conversation s'est terminée par une **émotion positive**, alors qu'elle aurait pu se terminer en drame s'il avait vraiment dit ce qu'il pensait. Il a évité de créer une émotion négative : colère, tristesse, etc.

Nous avons tous des exemples tels que celui-ci en mémoire. Souvenez-vous la dernière fois que vous avez reçu un cadeau que vous avez trouvé affreux. Ces mensonges nous arrangent bien ! Les études parlent d'elles-mêmes. 65 % des adultes pensent que ce n'est pas grave de mentir pour éviter de blesser quelqu'un. Le même institut montre que 37 % des adultes pensent que ce n'est pas grave de mentir sur son âge (AP-Ipsos-2006).

Dans son article « Why Women Lie », BettyConfidential indique que 61 % des femmes consentent à ce qu'un homme leur mente sur leur apparence ; 68 % des Américaines disent que le poids indiqué sur leur permis de conduire est incorrect (le poids indiqué est-il vraiment trop élevé ?) ; et 91 % des femmes affirment qu'elles mentent moins en vieillissant.



Les 6 raisons d'un mensonge

Le mensonge peut servir à :

1. Éviter une sanction ou se protéger.
2. Se mettre en valeur.
3. Avoir plus de pouvoir.
4. Obtenir quelque chose impossible à avoir autrement.
5. Protéger quelqu'un d'autre que soi.
6. Être poli.

Qui ment ?

Tel un virus avide d'expansion, les mensonges nous envahissent tous les jours, pour des choses aussi futiles que le temps qu'il fait ! Personne n'est à l'abri. Personne ne peut échapper aux mensonges des autres. Personne ne peut s'empêcher de mentir ni prétendre être capable de ne pas mentir !

Les hommes mentent autant que les femmes. Paul Ekman dit **qu'une personne normale ment en moyenne 3 fois en l'espace de 10 minutes**, lors d'une conversation. 81 % des Américains déclarent dire des mensonges « sans conséquence » tous les jours, alors que 15 % de la population seraient de bons menteurs. Cela fait réfléchir.

L'honnêteté radicale finit toujours par « trébucher ». Il est impossible d'être totalement honnête et de dire toujours la vérité. Notre vérité n'est pas celle des autres. Ce que nous croyons être la vérité est une représentation personnelle de la réalité (notre carte du monde), largement influencée par nos expériences et notre culture. Je vous invite à relire le chapitre 1 dédié à la communication pour plus d'informations.

J'imagine des lecteurs se dire : « Non, pas moi, je ne mens jamais, ce sont les autres qui mentent. » Rien qu'en pensant cela, ils se mentent à eux-mêmes. Et s'ils le disent à voix haute, alors ils mentent aux autres.

L'écrivain Jacques Rigaut disait à juste titre : « Dès que le mensonge et la dissimulation risquent de nous servir, nous les pratiquons. » Il avait raison !

J'entends parfois des réflexions du type : « C'est à l'école qu'il a appris à mentir », « C'est à cause de sa grande sœur », etc. Ce n'est pas tout à fait exact. La première source d'apprentissage du mensonge, ce sont les parents !

Absolument tout ! Ils copient et adaptent le moindre de vos gestes, y compris vos mensonges !



Émilie est dans le métro avec sa maman et Sophie. Un homme s'assoit devant elles. Il est essoufflé, le visage rougi par le froid et l'effort.

Émilie dit très fort en montrant l'homme du doigt : « Maman, tu as vu le gros monsieur. Il est tout rouge et il souffle comme un dragon. »

Sa mère : « Chut, tais-toi ! Tu ne peux pas dire ça, ce n'est pas poli. Et en plus, on ne peut pas montrer du doigt comme cela. »

Qu'a fait la mère, à part une leçon d'éducation que feraient tous les parents sensibles à la politesse ? Elle a appris à sa fille qu'il faut mentir ! En lui apprenant à freiner ses réactions, elle lui apprend à simuler un comportement neutre : celui qui consiste à faire semblant qu'elle ne l'a pas vu et que tout est normal.

Sa fille dit la vérité, de son point de vue d'enfant : « un gros monsieur, tout rouge ». C'est ce qu'elle a vu, sa perception personnelle à ce moment-là. Elle a fait le lien avec son niveau de connaissances (celui d'un enfant de 5 ans) : « il souffle comme un dragon ». Elle a été honnête sur sa perception. Son doigt pointé en avant (son comportement) est tout à fait en accord avec ce qu'elle dit.

Toutes les études sérieuses réalisées sur le mensonge nous éclairent mieux sur sa fréquence et son importance.

Le mensonge peut aller loin. En décembre 2005, CareerBuilder.com a réalisé une étude sur 2050 salariés, dont 1000 managers. 15 % des salariés ont été pris en délit de mensonge sur leur lieu de travail, et dans 26 % des cas, ils ont menti pour calmer un client.

Les principales causes de mensonges évoquées sont :

> **« Pis les enfants c'est pas vraiment, vraiment méchant ; ça peut mal faire ou faire mal de temps en temps ; ça peut cracher, ça peut mentir, ça peut voler ; au fond, ça peut faire tout c'qu'on leur apprend. »**
> **L'escalier, Paul Piché (chanteur canadien)**

- « Je ne sais pas ce qui est arrivé » : 20 %
- « J'avais un autre appel » ou « J'allais rappeler » : 16 %
- « Je n'étais pas en ville » ou « J'étais malade » : 10 %
- « J'aime votre tenue » ou « Vous semblez aller bien » : 8 %
- « Je n'ai pas votre e-mail/numéro/fax » : 8 %

Ces mensonges vous rappellent-ils des souvenirs ?

La même étude met en avant la réaction des managers :

- 24 % des managers disent avoir licencié un salarié parce qu'il a été malhonnête.
- 85 % des managers disent qu'ils ne seraient pas favorables au fait de soutenir l'évolution d'un salarié qui a menti.

En mai 2008, l'institut Robert Roy Britt indique que 44 % des gens disent mentir davantage quand ils communiquent par e-mail.

Sur le plan familial, les chiffres parlent aussi d'eux-mêmes : en avril 2008, MSNBC nous apprend que 54 % des divorces aux USA arrivent parce qu'un des partenaires a trompé l'autre. Aussi, 14 % des hommes américains pensent que tromper sa partenaire n'est pas grave si celle-ci perd de l'intérêt pour lui !

Et les jeunes ? Ils mentent à leurs parents et amis.

- 98 % disent mentir à leurs parents (« Learning to lie, Po Bronson », *New York Magazine*, mai 2008).
- 17 % des jeunes de 18 à 24 ans ne diraient pas à leur partenaire qu'ils ont une maladie sexuellement transmissible (Étude GenEx, Étude interactive, Durex, 6 février 2003).

3 Quand le mensonge ne fonctionne pas

Les causes de l'échec

Un menteur est considéré comme tel parce qu'il a été détecté. Si le mensonge avait réussi, il aurait été cru et il n'aurait pas été regardé comme un menteur. Mais alors, quelles sont les raisons de l'échec du mensonge ?

Lorsque le menteur laisse certains indices

Le comportement de la personne est une formidable source d'informations. Il suffit d'observer la façon dont la personne se comporte dans une situation donnée pour apprendre beaucoup de choses la concernant. Observer une personne seule donnera des indications sur son état d'esprit ou son humeur.

Une analyse rapide de son attitude, de sa posture et de ses gestes fournira des informations sur son dynamisme, son état de fatigue, son aisance par rapport à l'environnement, etc.

Exercice pratique : repérer certains signes du mensonge

Observez discrètement une personne seule, à un arrêt de bus, dans la rue ou dans tout autre endroit où vous vous trouvez. Vous retirerez des informations sur elle.

Là où l'analyse devient beaucoup plus intéressante, c'est lorsque cet individu entre en interaction avec une ou plusieurs autres personnes. En vous posant les bonnes questions, vous obtiendrez beaucoup d'informations, sans même lui avoir adressé la parole.

Quelques questions types

- Quelle est son attitude générale ?
- Quels sont ses changements d'attitude vis-à-vis de ses interlocuteurs ?
- Comment se comporte-t-elle avec ses interlocuteurs ?
- Marque-t-elle une différence de comportement avec l'un d'eux ?
- Semble-t-elle en respecter un plus que les autres ?
- Vers lequel semble-t-elle porter le plus d'attention ?
- Semble-t-elle en confiance ? Ou, au contraire, a-t-elle une attitude de défense ?
- Quelles émotions exprime son regard ? Et sa bouche ?
- Est-elle dans la conversation ou un peu en retrait ?
- Si elle marque un retrait à un moment donné, quand a-t-il lieu ?

- Comment est sa respiration ?
- Y a-t-il des changements dans le ton de sa voix ?
- Que peut-on déduire du vocabulaire utilisé et du style des phrases ?
- Etc.

Toutes ces questions font partie du **référentiel** qui sera le vôtre si vous voulez pouvoir identifier les mensonges.

Les 9 manquements possibles du menteur

1. Il laisse des indices comportementaux

Toute apparition d'un indice comportemental doit alerter l'observateur sur le fait que quelque chose est en train de se produire dans la relation.

Il y a les gestes qui accompagnent le langage verbal. Ils sont naturels et soulignent le langage. Ces mouvements sont accompagnés d'expressions en relation avec ce qui est dit et ressenti.

Il y a également les gestes et les expressions qui ne sont pas en accord avec les paroles. Ils peuvent être simulés. Aussi, le ressenti peut trahir les pensées de l'individu. Ce sont ces gestes et expressions qu'il faut analyser. Il s'agit de repérer les **désynchronisations** entre le langage verbal et le comportement affiché. Encore une fois, ce qui est montré n'est pas forcément ce qui est ressenti. Les simulations nous envahissent et il faut pouvoir les identifier.

Les indicateurs sont nombreux

- Les expressions faciales, les changements d'expressions, les expressions instantanées, d'une fraction de seconde ou anormalement longues.
- Les gestes parlent. Ils sont soit synchronisés, soit désynchronisés avec le langage verbal, soit totalement en désaccord.
- La respiration est un indicateur de stress et de tension. Par exemple : elle peut être longue ou saccadée, ou anormalement calme alors que la situation est stressante.
- La voix nous indique si la personne est stressée ou calme. Ses variations sont une base intéressante : la hauteur, le ton, le rythme, le

volume, etc.

- Au niveau du langage verbal, la personne marque-t-elle des pauses entre les mots ? Y a-t-il des lapsus ?

L'analyse des indices comportementaux nous apporte de nombreuses indications.

2. Il a des émotions non contrôlées

Il est difficile de cacher les émotions ressenties au moment du mensonge, car leur apparition est soudaine. Le menteur doit affronter le regard de l'autre tout en se contrôlant. Plus le nombre d'émotions à cacher est élevé, et plus le mensonge est difficile à réaliser.

Simuler une émotion non ressentie est compliqué, car l'auteur oublie souvent de produire des signes distinctifs de cette émotion. Le mensonge « sonne faux » pour celui qui en est la cible.



Martin est chez un client qu'il doit convaincre. Il regarde le client droit dans les yeux, et lui dit : « Je vous garantis, monsieur, que cette solution est tout à fait adaptée à votre entreprise. Nous avons de nombreux clients qui l'ont déjà adoptée ». Martin termine sa phrase et lui fait un grand sourire.

Le client regarde Martin, peu convaincu, et fait « non » de la tête.

Le client se méfie. Il n'est pas convaincu. Martin n'a pas pu contrôler complètement toute sa communication. Quelque chose a créé une méfiance chez le client. Peut-être le regard de Martin ou son grand sourire, peut-être les deux.

3. Il tente de créer une émotion non ressentie

La création d'une fausse émotion fait apparaître du stress, de l'angoisse ou de l'anxiété chez celui qui la produit. Le menteur doit être très bon pour réussir son mensonge.

Martin a produit un faux sourire. En simulant un sourire, qui est un signe d'expression de joie, le client a perçu en lui un commercial de base à qui le manager a dit qu'il devait sourire au client. Un faux sourire restera toujours une grimace. Le client a raison de se méfier.

L'exemple précédent est souvent évoqué dans les formations en

négociation. Je suis toujours étonné de voir le nombre de participants à ces formations qui savent que le sourire est important, mais qui ne savent pas l'utiliser.

Ils ont appris à l'école quelques techniques de vente sans appliquer les règles de base en communication. Non seulement ils ne savent pas écouter le client, mais en plus ils ne savent pas communiquer efficacement pour le séduire. Je ne parle pas ici des avantages ou des bénéfices du produit. Je parle seulement des règles de communication de base qui nous permettent à tous de vivre et de communiquer.

4. Il est peu méfiant ou ignorant

Les gens n'ont généralement pas conscience qu'il est possible de décoder leur comportement. Soit ils ne le savent pas, soit ils sont peu méfiants.

Exercice pratique : le test du téléphone

Voici un test que vous pouvez faire chez vous pour tester vos interlocuteurs au téléphone.

Votre analyse portera sur ce que vous percevrez sur le plan verbal ainsi que sur le non verbal associé à la voix (ton, volume, rythme, etc.), et l'environnement de l'interlocuteur.

Vous êtes au téléphone avec votre interlocuteur et vous entendez qu'il y a du monde autour de lui (des collègues, amis…) Vous prétextez une excuse pour le mettre en attente. Vous pouvez simplement dire : « Je vous demande de patienter quelques instants svp », sans lui laisser le temps de dire quelque chose.

Vous le mettez en attente et activez la touche SECRET/MUTE de votre téléphone… puis vous écoutez ! Votre correspondant pense donc que vous êtes parti.

Si vous avez de la chance, vous serez peut-être surpris ! Il se peut que vous l'entendiez parler de vous, en bien ou en mal ; il parlera peut-être avec ses collègues, lancera une remarque à un autre ; vous pourriez l'entendre soupirer, râler ou se plaindre. Vous percevrez peut-être du stress ou de la détresse dans sa voix, etc.

J'ai eu récemment la surprise d'entendre un chef d'entreprise fusiller l'un de ses collaborateurs d'une remarque cinglante que personne n'aurait dû entendre… et surtout pas son correspondant au téléphone ! Quelques secondes plus tard, quand j'ai repris l'appel, il était très aimable…

5. Il manque d'entraînement

Un menteur peu entraîné à mentir, sur le sujet concerné ou vis-à-vis d'une cible particulière, aura plus de difficultés à convaincre. Ce qui fait la différence entre un jeune commercial et un commercial chevronné, c'est l'expérience. En plus d'avoir la connaissance parfaite des produits et services de l'entreprise, l'expérience du secteur d'activité et une bonne organisation, le commercial senior a aussi la pratique de la communication. Il connaît sa cible, son contexte et sait communiquer avec elle. Il sait l'écouter, utiliser les mots justes et la convaincre. Il est entraîné à la séduire. Il réussira plus facilement les ventes qu'un jeune commercial, car il a déjà construit sa matrice du succès.

Pour le menteur, c'est exactement le même procédé. S'il n'est pas entraîné dans un contexte précis, avec une cible précise, il aura toutes les chances d'échouer.

Il arrive parfois que l'on me demande des conseils pour réussir un entretien d'embauche. Je recommande toujours aux candidats de « se faire la main » en postulant pour des emplois où ils savent qu'ils n'ont rien à perdre. Pour réussir quelque chose, il n'y a rien de tel que **l'expérience**. Alors, le meilleur conseil que l'on puisse donner à une personne qui cherche un emploi, c'est de s'entraîner à passer des entretiens de recrutement.

Les cibles : des entreprises pour lesquelles le candidat ne souhaite pas travailler. Ainsi, il ne gâchera pas ses chances auprès de vraies cibles.

Les postes : relativement similaires ou proches de ceux qui l'intéressent. L'objectif est d'être le plus près possible de la réalité dans le cadre de son entraînement. Ainsi, les premiers entretiens servent de formation. Les suivants permettent d'optimiser sa présentation.

Après une dizaine de rendez-vous, le candidat est prêt à affronter le « vrai » entretien pour le poste et l'entreprise qui l'intéressent.

6. Il manque d'anticipation

La préparation, c'est aussi l'anticipation. Le bon menteur est préparé aux différentes alternatives qui risquent de se présenter.

Un mensonge échoue parfois parce que le menteur a sous-estimé la cible. Il a prévu un scénario, puis il l'a répété. Cependant, il a oublié d'inclure un plan B ou un plan C, dans le cas où son mensonge ne passerait pas.

Il a peut-être été préparé à la hâte… ou pas du tout. S'il n'est pas suffisamment entraîné face à cette cible et dans ce contexte, il n'a pas les ressources suffisantes pour rebondir. Dans son vécu, il n'a pas de souvenirs sur lesquels il peut se retourner pour rebondir. Donc, sans anticipation des questions qui pourraient surgir, il est démasqué.

De même, en négociation, il faut toujours préparer ses entretiens selon la méthode **ME.SO.RE** ou **ME**illeure **SO**lution de **RE**pli.

Il s'agit de préparer une solution de repli idéale et des solutions de repli secondaires, avant d'aller à une négociation. Concrètement, dans le cadre d'une négociation (vente, achat ou autre), si la solution initialement proposée n'est pas adoptée par le client, il faut que le négociateur ait préparé un plan B (la meilleure solution de repli), qui l'arrange. Idéalement, il a aussi préparé un plan C… et pourquoi pas un plan D. Dans tous les cas, il a anticipé les différentes alternatives.

7. Il a peur

Le menteur qui n'est pas sûr de lui a peur d'être démasqué. Cela génère un stress. La peur est une émotion négative et visible. Une expression de peur laisse transparaître le stress, l'angoisse et l'anxiété. Le sentiment de perte de confiance fragilise le menteur.

La peur est responsable de l'apparition de nombreux indicateurs comportementaux : de la transpiration, des tensions sur le visage ou sur le corps, des gestes saccadés, une voix tremblante, etc.

8. Il marque trop de contacts visuels ou de contacts visuels intenses

Avez-vous déjà remarqué que les commerciaux ont souvent tendance à regarder leurs clients droits dans les yeux ?

L'exemple suivant est très proche de la réalité :



Martin est chez un client qu'il doit convaincre. Il regarde le client droit dans les yeux et lui dit : « Je vous garantis, monsieur, que cette solution est tout à fait adaptée à votre entreprise. Nous avons de nombreux clients qui l'ont déjà adoptée ».

Trois personnes sur quatre identifient un menteur parce qu'il ne les regarde pas dans les yeux ou détourne le regard. C'est une idée reçue. Ce n'est pas la personne qui regarde son interlocuteur droit dans les yeux qui

est la plus honnête. C'est même le contraire ! Les menteurs produisent plus de contacts visuels, car ils vérifient que leurs mensonges sont crus. Ils ont besoin de se rassurer.

À l'inverse, dans une conversation avec une personne honnête, il est normal que son regard passe de gauche à droite tout en regardant son interlocuteur. Martin regarde son client droit dans les yeux. Son client a tout à fait raison de se méfier.

Le principe est le même sur le plan privé. Si votre fils de 16 ans vous regarde droit dans les yeux en affirmant qu'il est rentré directement après l'école, vous avez une idée de la qualité de cette information… Mais attention, ce n'est pas non plus une preuve évidente de mensonge.

9. Il culpabilise

Une autre idée reçue est qu'on pense souvent qu'il est plus facile de mentir avec des gens que l'on connaît bien. Cela repose sur le principe que, puisqu'on les connaît bien, on a une bonne connaissance de leurs points faibles et des sujets à éviter. On peut aussi mieux prévoir leurs réactions.

Or, on oublie trop souvent que le menteur est aussi un être humain ; il a des sentiments.

La culpabilité est une émotion qui joue contre le menteur. Le menteur peut ressentir un sentiment de culpabilité s'il a un lien personnel avec la cible ou s'il partage des valeurs sociales communes. Il est plus difficile de tromper quelqu'un que l'on connaît bien, surtout si on l'apprécie. En trompant quelqu'un qui lui ressemble, c'est un peu comme si le menteur se trahissait lui-même. Il passera aussi plus facilement aux aveux.

La culpabilité se voit sur le visage. Cette expression est proche de la honte. Même si l'interlocuteur ne peut l'identifier avec certitude, beaucoup de gens voient que « quelque chose » ne va pas. Ils ne savent pas expliquer de quoi il s'agit, mais ils s'en rendent compte.

Il existe des situations dans lesquelles le mensonge est autorisé. C'est le cas de négociations ou dans le poker. Faire du bluff fait partie du jeu. Dans toutes les autres situations où le mensonge n'est pas autorisé, le sentiment de honte peut surgir, surtout s'il y a plusieurs personnes. Affronter un regard est parfois compliqué. Faire face à un groupe peut être très déstabilisant.

Dans une situation où le menteur ne connaît pas la cible, il réussira

plus facilement son mensonge. À moins qu'il ait une attirance particulière pour sa cible, ses émotions seront très probablement négatives. Si son interlocuteur est inconnu ou peu connu, celui-ci sera une cible parmi d'autres, anonyme. Alors, le menteur ne ressentira pas de culpabilité. Il sera plus facilement cru.

Les vendeurs peu scrupuleux savent qu'il n'est pas sain de vendre leurs solutions miracles à leurs amis…



Les raisons de l'échec d'un mensonge

Le mensonge peut échouer à cause du comportement du menteur :

- Apparition d'indices comportementaux
- Apparition d'émotions non contrôlées
- Tentative de créer une émotion non ressentie
- Méfiance insuffisante
- Manque d'entraînement
- Manque d'anticipation d'une question
- Peur
- Trop de contacts visuels ou contacts visuels trop intenses
- Culpabilité

Lorsque la cible n'est pas influençable

Pour qu'il y ait un mensonge, il faut qu'il y ait **volonté de tromper** au moins une personne. Cette personne est la cible. Celui ou celle qui est victime d'un menteur a une personnalité propre et évolue dans son environnement, avec ses croyances et sa perception du monde.

Pour qu'un mensonge réussisse, il faut que le menteur soit bon. Il faut aussi que la cible soit réceptive et influençable.

Les 4 raisons pour lesquelles la cible peut faire échouer le mensonge

1. Elle a la réputation d'être difficile à tromper

Les négociateurs savent qu'ils doivent connaître leurs cibles pour bien négocier. Les paramètres de la négociation doivent être connus avant celle-ci, parfois même longtemps en amont. Le négociateur doit pouvoir anticiper les objections de son interlocuteur. Les paramètres sont matériels et humains. C'est là que cela se complique !



Martin rentre au bureau après un rendez-vous avec un client. Il croise Pierre à la machine à café.

Pierre : « Alors, c'est bon ? Tu as signé ? »

Martin : « Non ! Rien du tout. Je m'en doutais, je l'aurais parié avant d'y aller »

Pierre : « Tu connaissais le client avant ? Tu l'avais déjà rencontré ? »

Martin : « Non, mais le chef m'en avait parlé. Il paraît que c'est difficile de négocier avec lui. J'ai senti en arrivant que je ne vendrais pas… »

Pierre : « Il ne faut pas écouter ce que le chef dit, sinon tu ne vendras pas ! »

Martin : « Peut-être, mais il avait raison ! La preuve : je n'ai rien vendu. »

Martin a essuyé un échec, le type d'échec classique dans le métier de commercial. Pierre a eu une phrase très juste : « Il ne faut pas écouter ce que le chef dit, sinon tu ne vendras pas ! »

C'est parfois surprenant de constater que des commerciaux tout fraîchement arrivés dans une société parviennent à vendre chez des clients, là où d'autres commerciaux expérimentés n'y arrivent pas. Ces derniers

n'hésitent d'ailleurs pas à faire valoir « la chance du débutant ». Mais vous êtes-vous déjà demandé pourquoi ? Est-ce vraiment de la chance ? Personnellement, je n'y crois pas.

La chance est surtout le résultat d'une succession d'actions qui arrivent au bon moment pour une personne. Et c'est justement dans ces actions que l'on peut trouver la réponse.

Si Martin était allé chez ce client sans avoir parlé à son chef, celui-ci ne l'aurait pas alerté sur la férocité de l'acheteur. Martin y serait allé probablement plus confiant, il aurait défendu son offre avec acharnement. Je ne doute pas de son action dans le cas présent. En revanche, je suis quasi certain qu'en plus de bien faire son travail de commercial et de défendre son offre, il a aussi montré un stress ou laissé paraître un sentiment d'angoisse. Robert Rosenthal, professeur de psychologie, a donné un nom à cela : l'« Effet Pygmalion », connu aussi sous le nom d'« Effet Rosenthal ». En lui parlant du client et de la difficulté à négocier, le chef a contribué à faire apparaître une émotion négative. Les éléments se sont ensuite enchaînés.

Le mensonge est proche de la négociation. Si la cible a la réputation d'être difficile à tromper, le menteur a plus de chance d'échouer.

2. Elle a un comportement qui déroute le menteur

Le comportement de la cible peut aussi influer sur le bon déroulement d'un mensonge. La cible peut annoncer la couleur, brutalement, afin de provoquer un choc dans l'esprit du menteur.



Au petit déjeuner :
Sophie : « Alors, Martin, quel mensonge vas-tu encore raconter ce matin ? »

S'il se préparait à dire quelque chose de faux, Martin n'a pas vraiment d'autre choix que de dire une vérité incontestable. Sa cible n'est d'avance pas crédule. Il n'a aucune chance d'y arriver.

La cible peut avoir un comportement indiquant une méfiance.



Sophie est dans la cuisine : « Il faudra acheter du chocolat. Il n'y en a plus, j'en ai donné à Émilie cet après-midi. »

Martin : « Et, je suppose que c'est Émilie, qui a 5 ans, qui a mangé un kilo de chocolat ? »

Sophie rougit : « Non… Enfin, oui, elle en a mangé. »

Martin la regarde, soupçonneux : « Un kilo ? »

Sophie détourne le regard et dit rapidement : « Tiens, j'ai acheté une nouvelle robe sur Internet. Tu pourras passer la prendre au magasin ? Je te donnerai le numéro de référence pour la retirer à l'accueil. »

Martin a bien compris qui a mangé le chocolat.

Le fait d'émettre des soupçons dès le départ peut ruiner les chances du menteur de réussir son mensonge.

L'apparence de la cible peut jouer aussi. Un DRH me parlait d'un phénomène qu'il avait pu observer dans son entreprise : les entretiens de recrutement sont passés par des membres de l'encadrement et validés par des collaborateurs du département des ressources humaines. Les évaluations remises par les managers et celles des ressources humaines étaient parfois très différentes, voire même complètement opposées. Le DRH a remarqué que la tenue vestimentaire du recruteur avait une influence sur le candidat. Les candidats étaient plus à l'aise quand le recruteur portait une tenue décontractée (jean et chemise) ; ils étaient plus tendus avec ceux en costume-cravate, et tailleur pour les femmes. Dans ce dernier cas, ils manifestaient plus de stress et d'anxiété. Les recrutements étant validés par un psychologue, il a aussi remarqué que les candidats perdent plus rapidement leurs moyens si le psychologue se présente et annonce son titre dès le départ.

Ceci est un exemple de la vie de tous les jours en entreprise. Vous en connaissez peut-être d'autres.

3. Elle a un bon sens de l'observation et de l'analyse

Mentir n'est jamais simple. Si le menteur sait que la cible est capable de reconnaître les mensonges, il aura probablement beaucoup de mal à réussir les siens.

Les indices comportementaux sont nombreux. Un menteur qui a conscience que son corps peut exprimer des **expressions identifiables**, comme des mensonges, aura peur. Même s'il ne s'agit pas d'une peur franchement exprimée, il ne sera pas complètement naturel. Les tentatives d'autocontrôle sont visibles et n'échappent pas à un regard entraîné à les

reconnaître.

4. Elle est face au menteur (et non par téléphone, e-mail…)

Il est plus facile de mentir à un inconnu : le menteur culpabilise moins. C'est aussi plus simple de mentir à quelqu'un au téléphone ou par e-mail.

En revanche, si la cible est face au menteur, la situation se complique, même si le menteur ne connaît pas personnellement la cible. Si la personne est assise devant lui, le menteur va devoir affronter son regard. Il sera plus difficilement crédible, car la pression qu'il aura sur les épaules sera beaucoup plus importante.



À retenir

Le mensonge peut échouer à cause de la cible si :

- Elle a la réputation d'être difficile à tromper.
- Elle a un comportement qui déroute le menteur.
- Elle a un bon sens de l'observation et de l'analyse.
- Elle est face au menteur.

Lorsque le contexte n'est pas favorable au menteur

Dans une interaction entre deux personnes, il faut tenir compte de l'environnement. Les gens ne sont pas seuls, ils sont parfois accompagnés de membres de leur famille, d'amis, de collègues, de clients, etc.

La valeur des enjeux est aussi une donnée très importante à prendre en considération.

Les 3 causes de l'échec des mensonges à cause du contexte

1. Les enjeux du mensonge sont très élevés

À côté des menteurs pathologiques, qui mentent pour le plaisir, il y a tous les mensonges exprimés dans un but d'obtenir ou d'éviter quelque chose. Nous en avons parlé précédemment.

Ces mensonges ont un objectif précis, le menteur doit réussir son mensonge. Il ressent donc une pression liée à cette obligation de réussite. Cette pression est en relation avec l'importance des enjeux. Le stress ressenti pourra être à l'origine de fuites comportementales. **Plus les enjeux sont élevés, plus la pression augmente.**

« N'importe quel imbécile peut dire la vérité, mais il faut être intelligent pour bien mentir. »
Samuel Butler (écrivain britannique)

La capacité du menteur à gérer les tensions sera déterminante dans le succès du mensonge. La bonne gestion des émotions facilitera grandement sa réalisation, surtout si les enjeux sont élevés.

Les enjeux peuvent être positifs ou négatifs. Le mensonge peut servir à obtenir une récompense ou à éviter une sanction.

2. Le menteur est face à un groupe et non à une personne isolée

Plus le nombre de personnes présentes est élevé, plus le menteur risque d'avoir des difficultés à maîtriser ses émotions.

C'est beaucoup plus intimidant de se trouver face à un groupe que devant une personne seule. Il est plus facile de traiter les objections d'un seul interlocuteur que d'un ensemble d'individus. S'il y a plusieurs interlocuteurs, les critiques peuvent être plus nombreuses.

Si une personne dans le groupe a un doute et qu'elle l'exprime à voix haute, le menteur devra se défendre en apportant la bonne réponse à

l'objection. Le regard des autres se portera sur ce que le menteur va dire, mais aussi sur son comportement. S'il est mal à l'aise, cela se verra.

Quand une personne est en interaction avec une autre, l'interlocuteur est dans la conversation avec le menteur. Il l'écoute et interagit.

Lorsqu'il s'agit d'un groupe, l'interlocuteur n'est pas unique. L'orateur devient un sujet d'observation, et tous ses gestes sont potentiellement observés par les autres personnes. Le groupe ne sera pas forcément capable de les analyser et de décrypter leur signification, mais si quelque chose ne va pas, il le verra.

3. Le menteur est dans un environnement inhabituel

Les interactions entre les gens se passent dans des environnements variés, à des moments différents de la journée et de l'année. Elles ont lieu alors que le niveau de fatigue varie d'un individu à l'autre. La capacité d'adaptation des uns et des autres varie aussi avec la fatigue.

L'environnement, c'est le lieu dans lequel l'interaction a lieu. Il peut s'agir du bureau, du cercle familial, de la maison d'amis, d'un lieu public, d'un endroit connu ou inconnu.

Un cadre familier permettra au menteur de mieux rester concentré sur le sujet. S'il se trouve dans un milieu inconnu, il devra apprendre à le connaître, en plus de la maîtrise de son comportement.

Les négociateurs savent qu'un client signe plus facilement un contrat s'il est hors du contexte de l'entreprise. Emmenez votre client au bowling, sortez-le du cadre habituel de négociation et vous verrez les résultats.

Enfin, pour terminer ce chapitre, je vous laisse méditer sur cette citation :

« Mentir est un art. Ne réussit pas qui veut. » Ernest Ouellet (écrivain canadien)



À retenir

Le mensonge peut échouer à cause du contexte si :

- Les enjeux du mensonge sont très élevés.
- Le menteur est face à un groupe et non à une personne isolée.

- Le menteur est dans un environnement inhabituel.

Les sciences humaines étudient l'Homme. À la différence d'une machine ou d'un phénomène physique pouvant se répéter à l'infini, l'humain est beaucoup moins régulier. Chaque être est unique. D'une part, son patrimoine génétique lui appartient, il n'y en a pas deux identiques. D'autre part, sa culture et son expérience ont forgé une identité qui lui est propre, différente de toutes les autres personnes.

Pour faire court, les sciences humaines étudient des êtres uniques, placés dans des environnements variés, à l'aide d'outils et de techniques standardisés. Les approches pour comprendre l'Homme sont nombreuses. Elles ont permis d'établir des modèles.

Comprendre un être humain est une tâche complexe. L'avènement de la psychologie a permis d'éclairer de nombreux comportements. Elle a porté au grand jour des pathologies qui étaient souvent considérées dans le passé comme étant de la folie. Elle a pu mettre un nom sur des comportements et apporter des solutions à d'autres.

Néanmoins, il y a toujours **une marge d'erreur**. La précision est difficile à atteindre. Lorsque nous parlons de détection du mensonge, il s'agit d'une approche basée sur le comportement. L'observation et l'analyse portent sur le comportement de l'individu en interaction avec d'autres.

Le mensonge peut être verbal : il va dire quelque chose ; ou non verbal : le menteur va exprimer quelque chose avec son corps, souvent malgré lui.

Avertissement : aucune méthode n'est infaillible

Avant d'aller plus loin dans ce livre, il est important de tenir compte des risques.

Nous réagissons à des émotions, tous les jours, tout le temps, du matin au soir. Les variations émotionnelles nous renseignent sur ce que pense la personne au moment où elle s'exprime. Les films américains présentent souvent les auteurs de délits soumis à un détecteur de mensonges. Que fait réellement cette machine ? Elle dit si la personne ment ? Pas du tout ! Un détecteur de mensonges relève les variations émotionnelles, et non l'apparition du mensonge. Un individu peut être mort de peur, il va générer les émotions négatives par série, cela n'en fait pas un coupable ! Il y a donc toujours un risque de se tromper.

Le psychologue Paul Ekman avance un chiffre de 54 %, en parlant du taux moyen de réussite à la détection de mensonge par une personne non formée aux techniques de détection. Une fois formée, le taux de réussite monte à plus de 83 %.

Dans son livre *Telling Lies*, à l'origine de la série *Lie To Me*, et sur son blog « Truth about *Lie To Me* », il insiste fortement sur le fait qu'il n'existe aucune méthode infaillible. Il met aussi largement en avant que la série est aussi, et avant tout, une fiction. C'est du cinéma !

Il n'existe aucun signe exact et précis de tromperie. Il y a seulement des indices signalant que les émotions exprimées par la personne ne sont pas en accord avec ce qu'elle dit verbalement. L'individu est peut-être mal préparé, tendu, stressé. Dans ce cas, il est intéressant de savoir quelles en sont les raisons.



Martin sort du bureau et va s'acheter un nouveau pantalon. Après plusieurs essayages, il passe à la caisse. Un problème informatique survient : il est impossible d'encaisser le produit. Il abandonne le pantalon et rentre chez lui.

Sophie : « Martin, tu étais où encore ?! Cela fait une heure que tu aurais dû être rentré ! Je te rappelle qu'on devait faire des courses ce soir ! »

Martin : « Je suis désolé. Je suis allé au magasin pour acheter un nouveau pantalon… »

Martin raconte ce qui lui est arrivé.

Sophie : « Et tu penses vraiment que je vais te croire ! Tu mens tout le temps, c'est insupportable ! »

Sophie est convaincue qu'il ment. Les chances de Martin semblent vraiment minces.

La situation n'est pas vraiment grave, mais imaginez la même chose au tribunal. L'accusé dit la vérité, mais il n'est pas cru. Accuser un innocent est la pire des choses qui puisse se produire. De plus, les tensions et le stress d'être accusé à tort peuvent être ravageurs.

La personne exprime des émotions négatives (peur, colère, tristesse), qui risquent d'être perçues comme des signes de mensonge par des professionnels non formés à la détection. C'est ainsi que, pendant les gardes à vue, chaque année, des innocents craquent face à des policiers sans scrupules. Ils finissent par avouer n'importe quoi.

Un autre risque est de croire le menteur. C'est ce que nous faisons le mieux malgré nous ! Les mensonges sont faits pour être crus. Nous entendons des mensonges tous les jours, partout autour de nous. Nous ne les relevons pas tous, loin de là. Inconsciemment, nous les croyons. Et nous vivons dans cette logique.

Si vous entendez à la caisse d'un magasin une cliente dire à une autre : « J'ai mal au dos », c'est peut-être un mensonge. Il est possible que cette phrase soit prononcée dans le seul but d'entretenir la relation avec l'autre. Quand les gens se sentent bien ensemble, généralement ils parlent. Si le silence est trop long, il sera perçu comme dérangeant. Alors, les gens parlent, parfois sans raison. Ils disent des choses sur la vie, le temps ou leurs problèmes. Souvent, ils déversent des quantités astronomiques de mensonges. Comme la confiance est établie, leurs paroles sont rarement mises en doute. C'est la nature humaine !



À retenir

Aucun comportement ou expression ne peut donner une certitude absolue de la vérité ou du mensonge.

Deux dangers :

1. Ne pas croire la vérité et accuser un innocent.
2. Croire le mensonge, donc croire le menteur.

Les 11 impératifs à respecter pour détecter les mensonges

Toute activité a ses contraintes. Nous avons vu qu'il faut être prudent lors de ses analyses. Les impératifs suivants doivent être respectés, faute de quoi le détecteur risque de se tromper.

1. Établir un comportement de référence

Tous les gens sont différents. Nous avons tous des habitudes, des manies, des tics et des comportements spécifiques. Comme nous venons de le voir, chaque personne est unique.

L'observateur doit toujours établir **un comportement de référence** de la personne, avant de procéder à une analyse comportementale. On ne peut détecter un mensonge qu'à partir du moment où l'on sait comment se comporte l'individu en situation normale. Nous avons tous nos habitudes de communication et notre propre style. Certains s'expriment rapidement, d'autres lentement. D'autres encore ont besoin d'un temps de réflexion avant de parler, marquent des pauses ou parlent par saccades.

Pour ne pas risquer de mauvaises interprétations, il faut prendre un peu de temps pour étudier le style de la personne afin d'établir une base d'analyse : le comportement de référence. Paul Ekman conseille de demander à la personne de lui raconter la meilleure et la pire expérience qui lui soit arrivée au cours du mois dernier. L'interlocuteur exprime des souvenirs, ce qui provoquera des émotions observables sur le plan comportemental. Une personne qui mentirait tout le temps ne permettrait pas d'établir un comportement de référence. Dans ce cas, il serait impossible de détecter les mensonges.

Ce principe est aussi utilisé pour calibrer les détecteurs de mensonges (les machines), avant toute analyse. Le suspect doit répondre à des questions simples, telles que : « Vous êtes un homme », « Vous avez 30 ans », « Vous vous appelez Martin », etc.

L'agent chargé de l'analyse vérifie que la machine réagit correctement. Si celle-ci réagit positivement aux questions simples, donc si elle indique un changement d'émotion, il y a un problème dans la détection. L'analyste doit se poser des questions sur la fiabilité de l'appareil.

Que se passerait-il si l'individu sondé pensait intensément à des choses très positives ou très négatives au moment du questionnement de calibration ? L'analyste serait incapable d'établir un comportement de référence. Il ne pourrait pas calibrer sa machine et donc détecter les changements émotionnels. Si vous souhaitez vous reconvertir en espion, vous savez ce qu'il vous reste à faire si vous vous faites attraper !

2. Établir un principe de normalité

De plus, il faut toujours tenir compte de l'attitude dite « normale » à adopter dans la situation analysée. Je vois souvent des gens pétrifiés à l'idée de prendre la parole en public, surtout s'il y a des caméras. C'est normal d'être stressé de parler devant un groupe, même si l'on connaît bien son sujet. Les caméras viennent ajouter une couche de stress supplémentaire, d'autant plus qu'elles peuvent révéler de nombreuses expressions faciales. Les zooms et arrêts sur image sont parfois très révélateurs de tensions.

Si vous ressentez aussi ce stress, dites-vous que c'est normal, pour vous, comme pour celui que vous observez. Ne déduisez pas trop vite que la personne ment. Elle est peut-être simplement stressée, car elle n'a pas l'habitude de cette situation.

Votre réflexion doit porter sur les attitudes et les réactions. Posez-vous ces deux questions :

1. Quelles sont les attitudes normales dans ce type de situation ?
2. Quelles sont les réactions normales dans cette situation ?

Pour vous aider dans votre réflexion, vous pouvez garder ces deux autres questions à l'esprit :

1. « Et vous, quelle aurait été votre attitude ? »
2. « Comment auriez-vous réagi ? »

Attention à ne pas trop restreindre les attitudes et réactions possibles.

3. Prendre en compte le ressenti de la personne

L'individu étant un être humain, il ressent des émotions, qu'il dise la vérité ou non. Nous avons parlé du cas d'une personne qui serait accusé à tort alors qu'elle dit la vérité.

Il faut également prendre en compte les émotions, positives ou négatives que l'individu pourrait ressentir dans les circonstances de la situation observée, alors qu'il dit la vérité. Il faut les écarter de la liste des indices. Ce point est proche du principe de normalité. Il se différencie par le fait que la personne observée est dans une situation d'honnêteté vis-à-vis de son interlocuteur.

Le ressenti en cas de soupçon est un autre cas. Il faut toujours prendre en considération que l'indice de tromperie perçu est peut-être une indication de ce que la personne ressent lorsqu'elle est soupçonnée de mensonge, alors qu'elle est parfaitement honnête ! La crainte d'être considéré comme un menteur est proche de l'inquiétude de ne pas être cru.

Dans les deux cas, l'émotion primaire est la peur. Il n'existe aucune certitude émotionnelle qui peut définir qu'un individu est coupable ou qu'il ment.

4. Observer

Doit-il poser les questions lui-même ou limiter sa tâche à observer les comportements et les réactions ? Une des caractéristiques de l'observation est de relever des indices comportementaux parfois très fins et des expressions souvent très rapides. Le non verbal de la voix et la cohérence du discours sont à analyser également. Cela fait beaucoup d'informations à gérer.

Idéalement, l'observateur est accompagné d'une personne qui est chargée de poser les questions. Un binôme observateur/interrogateur est plus efficace, surtout si les deux personnes sont capables d'analyser les comportements et les émotions. Elles peuvent donc prendre la parole tour à tour, en fonction des sujets abordés et de la pression à mettre à la personne interrogée. Je pense notamment au cas des interrogatoires de police.

Dans le cas d'un entretien de recrutement, un binôme, composé d'un collaborateur du service des ressources humaines et d'un observateur, sera suffisant.

5. Combattre ses préjugés

Nous avons tous des préjugés. Sans même connaître la personne, nous ressentons des émotions qui nous dictent le comportement à adopter vis-à-vis d'elle : « Je l'aime bien », « Je ne l'aime pas », « Je ne le connais pas, mais je sens que l'on va bien s'entendre »…

Notre perception peut être extrêmement rapide. Quelques secondes suffisent pour se faire une idée de notre relation future avec l'autre.

L'expression : « La première impression est souvent la bonne » illustre bien notre mode de fonctionnement. Notre apprentissage de la vie nous a enseigné que certaines personnes et certaines relations sont plus agréables ou profitables que d'autres. C'est sur cet enseignement que nous nous basons pour faire nos choix. Nous évoluons au travers de nos préjugés.

Or, **les préjugés personnels sont les ennemis de l'analyste**. Les émotions déformatrices de la réalité telles que la jalousie, la colère, les excitations diverses (positives et négatives), anéantissent la perception. Le préjugé est un filtre, l'observateur perçoit la réalité à travers ses filtres. Il faut donc se forcer à les éliminer pour être le plus neutre possible.

6. Se poser les bonnes questions

Quand l'observateur regarde et écoute le menteur s'exprimer, il assiste à un spectacle. Le menteur, tel un comédien, est bon ou pas. S'il le peut, il peut interagir avec lui, lui poser des questions et voir ses réactions.

Qu'il puisse ou non entrer en communication directe avec lui, il faut toujours que le détecteur se pose les bonnes questions afin de vérifier la possibilité d'apparition d'un mensonge ou sa préparation.

Une des questions que l'analyste doit avoir à l'esprit est : **« Pourquoi ment-il ? »** Mentir est une chose. Savoir pourquoi la personne ment permet parfois de mettre le doigt sur des informations importantes.

7. Rester objectif

Observer et analyser, c'est toujours garder un regard neutre et une analyse objective. L'observation sert à collecter des informations. L'analyse repose obligatoirement sur des informations déduites à partir de recoupements. Un seul indice comportemental n'est jamais suffisant. Il faut

un faisceau de signaux pour que cela soit fiable.

La détection des mensonges a un côté séduisant : **l'induction**. La tentation d'observer un comportement et de l'analyser immédiatement comme étant un signe de mensonge peut être grande. La personne est alors qualifiée de menteuse et le détecteur passera le reste de son temps à chercher d'autres indices qui viendront confirmer son « jugement ». L'analyse est alors faussée et le « menteur » n'aura aucune chance de pouvoir se défendre.

Le simple fait d'affirmer qu'il dit la vérité créera des émotions chez l'accusé, qui pourront être perçues, par l'analyste, comme étant des mensonges. Voilà typiquement l'attitude qu'il ne faut pas avoir ! Cela s'appelle de l'induction. C'est très dangereux ! Ne jamais induire une observation !

8. Aller au-delà de ses impressions

Il ne faut jamais se baser uniquement sur ses impressions, cela n'est pas suffisant. Si vous pensez avoir vu un semblant d'expression, sans en être certain, il faut creuser plus.

En reposant la question d'une autre manière, vous permettrez à l'interlocuteur de réagir de nouveau à ce que vous lui demandez. Si vous avez la possibilité d'enregistrer l'entretien en vidéo, vous pourrez faire des arrêts sur image et lire certains passages au ralenti. C'est ainsi que l'on perçoit le mieux les micro-expressions.

9. Analyser tous les signes

L'observateur a perçu des indices comportementaux, ce n'est pas pour cela qu'il a une preuve évidente du mensonge. Certaines personnes peuvent présenter des signes d'inconfort dès qu'elles s'expriment ou sont dans une situation nouvelle. Une situation non maîtrisée, ou une explication chaotique, n'est pas une preuve de mensonge en soit. Il faut toujours relier les signes. C'est très important de procéder à une analyse globale sur une durée suffisante. Si la personne prend la parole et donne une explication confuse, elle est peut-être simplement perturbée durant les premières secondes ou les premières minutes à cause de la situation.

En revanche, si un individu semble à l’aise et qu’au bout de 20 minutes il s’enlise dans ses explications, il y a peut-être une tentative de tromperie en cours. L’apparition de gestes de réconfort et de micro-expressions est un indice que quelque chose est en train de se produire. Cela ne signifie pas que la personne ment. Elle est simplement stressée.

10. Ne pas se laisser abuser par une absence d’émotion ou des signes de tromperie

Nous ne sommes pas tous égaux, je ne le répéterai jamais assez. L’absence d’émotion ou de signes de tromperie ne signifie pas nécessairement que la personne est honnête. Ce n’est pas une preuve de vérité !

Certaines personnes peuvent se contrôler. Avec de l’entraînement, une bonne préparation au mensonge ou une réussite antérieure du mensonge dans une situation similaire, il est possible que le menteur n’exprime aucune émotion détectable, même par un œil expérimenté. Certaines personnes sont totalement inexpressives.

11. Ne pas faire d’analyses trop précises

Quand on apprend à décoder le comportement, il est souvent tentant de vouloir tout décoder. Le piège est de tomber dans l’excès. Cette erreur est fréquente et dangereuse. Vous trouverez des livres et des formations qui promettent de vous apprendre à décoder le moindre mouvement. La moindre démangeaison est un prétexte à l’interprétation. Un conseil : fuyez-les ! **On ne peut pas tout décoder.**

Celui qui a une démangeaison aura envie de se gratter. Celui qui a mal au dos aura envie de changer de position sur sa chaise. Celui qui a mal aux jambes aura envie de les croiser. Ce n’est pas parce que votre interlocuteur change de position qu’il est mal à l’aise et vous ment ; ou qu’il se met en retrait de la conversation, ou autre chose. Il a peut-être une douleur physique ou simplement une envie de changer de position.

En revanche, il est intéressant d’analyser les changements comportementaux dans le cadre d’une interaction avec une ou plusieurs personnes. Analyser le comportement en relation avec le discours et avec

les autres a beaucoup plus de valeur.

J'ai parcouru de nombreux livres qui présentent des trucs et astuces pour décoder le comportement, sur base de photos, donc d'images fixes. L'analyse est souvent poussée à l'extrême. Elle va jusqu'à apporter une signification radicalement différente si la personne se gratte la narine gauche ou droite, un peu plus en haut, un peu plus en bas, plus au milieu, etc. La grille d'analyse était gigantesque, ultra précise et carrément farfelue.

Cette réflexion sur la précision du décodage m'amène à penser à un outil très répandu en entreprise lorsqu'il s'agit de recrutement : le test psychologique. On en voit beaucoup. Vous en avez peut-être déjà passé.

Tous les tests psychologiques n'ont pas la même valeur. De plus, leur lecture est faite par une personne compétente… ou non.

J'ai vu des stagiaires en ressources humaines analyser de façon approximative des tests remplis par des candidats : la grille d'analyse dans une main et le mode d'emploi dans l'autre. Les deux stagiaires ensemble ne comprenaient pas la grille de lecture. C'est pourtant eux qui, au final, ont décidé s'ils allaient revoir le candidat… Même les personnes compétentes peuvent mal interpréter les tests.

De toute manière, ces tests possèdent leurs limites. L'une d'elles est le contexte dans lequel ils sont remplis. Trop peu souvent, les tests et les analyses tiennent compte de la **tension du candidat** au moment du remplissage. Le stress créé par la situation est un élément perturbant. Or, l'analyse qui ressort de la plupart des tests est souvent très fine, trop précise.

La précision recherchée est trop importante par rapport à l'imprécision des réponses apportées par un candidat, temporairement perturbé par la situation artificielle.

Mettez-vous un instant dans la peau d'un candidat, au chômage, qui a vraiment besoin de travailler. Vous remplissez un questionnaire, souvent complexe. Vous avez une période de temps limité, dans les locaux d'une entreprise qui pourrait être votre futur employeur… ça ne va pas… Vous avez besoin de cet emploi ! Vous savez que vous allez ensuite rencontrer quelqu'un qui va vous évaluer en partie sur base des informations que vous laisserez sur ce questionnaire. Ce n'est pas une situation normale ! Personne ne peut être complètement à l'aise.

Je me souviens avoir testé un questionnaire de ce type. Il s'agissait

d'une auto-évaluation sur ses qualités et défauts au travail. Le questionnaire était à remplir avant l'entretien avec le recruteur. Les consignes étaient claires : il fallait le remplir en veillant à ne pas dépasser le temps défini pour chaque section.

Il m'a fallu une vingtaine de minutes pour remplir complètement le questionnaire. Les questions étaient répétitives et complexes. Il y avait des contradictions et de nombreux choix multiples. Souvent, plusieurs réponses convenaient, mais il ne fallait en choisir qu'une seule. Le hasard était aussi de la partie dans le choix des réponses. Au début, j'étais concentré. En moins de 10 minutes, mon esprit était ailleurs, saturé par la quantité et la complexité des questions. Je n'ai pas eu d'autre choix que celui de bâcler les réponses suivantes afin de respecter le temps imparti.

La correction du test était surprenante : je n'aurais jamais imaginé qu'il soit possible de sortir une évaluation aussi détaillée de quelqu'un sur base d'un questionnaire auquel le répondant avait rempli plus de la moitié des questions presque au hasard. La fiabilité de l'analyse était proche de ce qu'aurait pu dire une voyante en regardant dans sa boule de cristal ! C'est une honte de recruter des candidats sur base de tels outils. Au mieux, les tests peuvent être utilisés pour confirmer ou non une impression sur un candidat, à la fin d'une phase recrutement. Ils ne doivent pas être utilisés en amont d'un entretien. Malheureusement, en France, leur utilisation est encore trop souvent fréquente. Les DRH y accordent trop d'importance, ce qui fait aussi le bonheur des cabinets de recrutements.

11 impératifs à respecter pour détecter les mensonges

1. Établir un comportement de référence avant d'analyser.
2. Établir un principe de normalité : quelles attitudes sont normales dans cette situation ?
3. Prendre en compte le ressenti de la personne.
4. Observer.
5. Combattre ses préjugés.
6. Se poser les bonnes questions.
7. Rester objectif.
8. Aller au-delà de ses impressions.

9. Analyser tous les signes.
10. Ne pas se laisser abuser par une absence d'émotions ou des signes de tromperie.
11. Ne pas faire d'analyses trop précises.

5 L’écoute active et l’observation : vos armes principales contre les mensonges

La détection du mensonge repose sur le relevé et l’analyse de signaux de communication, principalement comportementaux. Certaines personnes sont capables de mentir avec une facilité inquiétante, mais personne n’est parfait, et tout le monde finit par commettre des erreurs. L’écoute permet de relever des indices que nous apprendrons à décoder dans la suite du livre.

Communiquer, c’est d’abord écouter

Pour beaucoup de gens, la communication se résume à parler, à tel point que la grande majorité des personnes parlent, mais n’écoutent pas ce que les autres disent. Faites le test autour de vous. Vous serez surpris de constater que les gens n’écoutent pas ce que vous leur dites. Ils entendent seulement une partie du message. Et cela vous est aussi certainement arrivé de ne pas écouter ce que disent les autres.

Prenons ces 2 situations :



Situation 1
Sophie : « Tu devrais insister plus, je suis sûr qu’il n’a pas compris. »
Martin : « C’est bon, je lui ai dit. Il a compris. Je ne vais pas le répéter. »

Voilà le type de réflexion que l’on peut parfois entendre.

Martin a dit quelque chose à son interlocuteur. Donc, il pense que celui-ci a compris. Cela lui semble évident. Mais ce n’est pas certain. La communication ne passe pas uniquement par les mots, mais l’ensemble du corps, ainsi que nous en avons déjà parlé.

En plus, c’est une erreur de croire que parce que l’on a dit quelque chose à quelqu’un, il a compris ce que l’on a voulu dire. Souvenez-vous des difficultés de codage du message et des filtres de la communication vus précédemment.



Situation 2
Sophie : « Alors, qu’est-ce que ton chef a dit ? »
Martin : « Il n’a presque pas parlé, mais il n’avait pas l’air content. »

Cette seconde situation est plus intéressante, car l’échange n’est plus seulement basé sur des phrases et des mots, mais aussi sur le comportement : celui du chef de Martin.

Celui-ci a émis des informations au travers de son comportement et elles ont été perçues par son collaborateur. Il en a déduit que son supérieur n’était pas content. Martin a procédé à un décryptage à partir de ses

connaissances en communication. Le décodage est instinctif et rarement fiable, mais ce sont les seules connaissances que nous possédons tous. La communication est naturelle, mais son optimisation demande du travail.

L'écoute est aussi naturelle, mais rarement optimisée. Les gens se concentrent beaucoup sur l'expression orale. Ils prennent progressivement conscience que le langage non verbal est important. Donc, ils suivent des formations pour apprendre à bien parler ou apprendre à maîtriser leur communication.

Trop peu de personnes prennent en compte la dimension « écoute ». Ce qui est un comble ! Comment bien communiquer, si l'on ne sait pas écouter ce que l'autre nous dit ?

Le dictionnaire Larousse définit le verbe « écouter » par : « Prêter attention à ce que quelqu'un dit pour l'entendre et le comprendre. » Cette définition porte sur le verbal : « ce que quelqu'un dit ». Cependant, notre corps aussi « parle ». Le comportement exprime des émotions. Il communique. Cela ne peut être remis en cause.

> **« Vous serez plus heureux avec votre famille et vos amis si vous ne cherchez pas à savoir s'ils mentent ou disent la vérité. Cela évitera la déception. »**
> **Paul Ekman, psychologue américain**

L'objectif de l'écoute est de recueillir ou de partager des informations avec l'autre en vue d'échanger ou d'agir.

Une chose est certaine : peu de gens savent écouter. Beaucoup entendent, mais peu écoutent. Les gens communiquent souvent sur la base de sentiments personnels, d'informations incertaines, incomplètes, mal interprétées ou fausses.

Les risques d'erreurs sont bien présents. Une mauvaise interprétation des besoins de l'autre conduira la communication à l'échec. Les risques de tensions ou de stress peuvent être importants, sans parler des actions négatives et des dangers potentiels.

Pratiquer l’écoute active

On parle beaucoup d’« écoute active ». Ce concept a été développé à partir des travaux du psychologue Carl Rogers. Sans entrer dans les détails, il s’agit de transformer en mots des émotions ou des sentiments exprimés par l’interlocuteur. L’écoute est approfondie par une forte attitude de disponibilité et d’empathie. Il s’agit de poser les bonnes questions pour obtenir les bonnes réponses et écouter tout ce que la personne a à dire.

Les questions sont ouvertes. Chaque point abordé doit être précisé et validé avec des questions fermées. Les questions sont neutres ou influencées, cela afin de préciser la pensée exacte de la personne.

Les questions ouvertes

Ce sont des questions auxquelles l’interlocuteur doit répondre par une réponse structurée.

Les questions ouvertes sont :

- **Qui ?** (À qui ? Pour qui ?)
- **Quoi ?** (À quoi ? Pour quoi ?)
- **Où ?** (Vers où ? Pour placer à quel endroit ?)
- **Quand ?** (Pour quand ?)
- **Comment ?**
- **Pourquoi ?**
- **Combien ?** (Valeur/nombre/etc.)

Elles sont différentes des questions fermées, auxquelles il répondra par « OUI » ou « NON ».

L’écoute active est plus fine que la simple reformulation. Elle est surtout axée sur le plan verbal. Cette technique est très intéressante dans le cadre d’une relation d’aide à la personne. Vous trouverez des ouvrages sur le sujet si cela vous intéresse.

Une stratégie d’écoute efficace est accompagnée de validations des informations collectées. L’objectif est de garantir la fiabilité des informations recueillies et d’engager l’interlocuteur par rapport à ce qu’il a

dit. Le principe de validation repose sur une reformulation suivie d'un accord de l'interlocuteur. Il doit valider la reformulation par un : « OUI ». Il est donc d'accord avec ce qui a été dit. Il a perçu qu'il a été écouté et compris.

Les validations permettent de passer à l'étape suivante. Si l'interlocuteur a émis un doute ou une objection, il faut revenir en arrière et reprendre la phase d'analyse. « Oui, mais… » est différent de « Oui ! ».

Pour une utilisation en entreprise, il est préférable de se tourner vers une technique plus optimale que nous nommerons l'écoute à 360°.

Pratiquer l'écoute à 360°

L'Homme n'est pas une « machine » qui pense et qui s'exprime ensuite. C'est bien souvent le contraire.

La célèbre phrase de Paul Watzlawick « On ne peut pas ne pas communiquer », insiste sur le fait que notre comportement envoie des informations aux autres, même si nous avons l'impression de ne rien faire ou de ne rien dire.

Le professeur de psychologie Albert Mehrabian nous apprend que 93 % de ce que nous communiquons aux autres est non verbal. Alors, profitons-en ! Utilisons cette formidable source d'informations qu'est le corps. Pourquoi se focaliser sur les 7 % consacrés aux mots, alors que la communication non verbale est si riche ?

93 % de notre communication est non verbale

Notre communication respecte la règle des **3V** :

1. **V**erbale : 7 % – les mots : phrases, syntaxe
2. **V**ocal : 38 % – les sons : intonations, rythme de la voix, volume, etc.
3. **V**isuel : 55 % – le comportement : le langage corporel

Notre comportement et notre communication verbale sont conditionnés par l'environnement et les interactions avec les autres.

Notre comportement est le reflet de nos émotions. Nous en ressentons tous, positives ou négatives. Nous en exprimons certaines, nous en cachons d'autres. Nous exprimons malgré nous celles que nous ne pouvons pas cacher. Celles que nous voulons simuler apparaissent aux yeux de notre interlocuteur comme étant fausses. Les émotions sont difficiles à maîtriser.

Les expressions sont générées par les émotions, en relation directe avec le ressenti de la personne. Elles s'expriment sur tout le corps et le visage. Les expressions faciales sont très nombreuses : environ 10 000, produites par les 43 muscles faciaux. Elles sont universelles, quel que soit l'âge, le

sexe ou la race. Elles sont guidées par un circuit neurologique complexe. Cependant, il existe une variabilité culturelle de l'expression des émotions.

Notre corps agit selon notre volonté, mais souvent aussi par réflexe. Nous l'avons déjà dit, il est impossible de contrôler complètement son comportement. C'est précisément ce point que va exploiter l'écoute à 360°.

Tout se voit, même les tentatives d'autocontrôle. Le risque de fuites comportementales augmente avec le stress, l'intensité des émotions, l'excitation, ainsi que dans le cas de mensonges complexes ou mal préparés.

Certaines expressions indiquent clairement une émotion particulière. D'autres signalent seulement la présence d'une émotion positive ou négative, sans plus de précision.

Tout le monde n'exprime pas aussi clairement ses émotions. Certains n'expriment aucune expression, même dans les moments les plus difficiles.

Le principe de l'écoute à 360°

Il s'agit de mettre tous nos sens en éveil dans le cadre de l'écoute d'un interlocuteur. Comme l'écoute active, il s'agira d'écouter ce que la personne a à nous dire, mais aussi ce qu'elle ne nous dit pas.

En parallèle, une observation attentive du comportement permet de mettre le doigt sur des expressions en accord ou en désaccord avec le discours. Les fuites comportementales, les gestes freinés et toutes les tentatives d'autocontrôle sont analysés. Ils indiquent des informations sur l'état émotionnel de l'interlocuteur. L'analyse est donc plus complète que dans le cadre de l'écoute active.

Les 3 axes d'analyse

L'analyse porte sur les langages verbal et non verbal, ainsi que sur ce qui est exprimé et non exprimé. La communication volontaire regroupe tout ce qui est réfléchi, programmé, autocontrôlé. Quand on parle de communication non volontaire, il s'agit des réflexes ou des pertes de contrôle.

1. Le verbal (7 % de la communication)

L'analyse porte sur ce qui est dit volontairement et sur les non-dits. La

communication involontaire est souvent révélatrice de ce que pense réellement la personne.

Les points étudiés sont les erreurs de langage, le style du discours (direct ou indirect), la syntaxe, etc. On s'interrogera sur les points suivants : l'interlocuteur utilise-t-il un style simple ou complexe ? S'il est simple, pourquoi devient-il subitement complexe ou laisse-t-il une impression de brouillon ? Pourquoi utilise-t-il tout à coup un style indirect ? Etc.

Au contraire, la recherche de la perfection est aussi un indicateur. Pourquoi les réponses sont-elles trop parfaites, trop complètes, trop bien préparées ? Le discours semble volontairement orienté.

Toujours au niveau du style, utilise-t-il un style direct ? Il parle de lui à la première personne, « Moi », « Je » ; ou il préfère plutôt faire référence aux autres (« ils », « eux »). Si c'est le cas, à quels moments dans le discours ? La modification de style a-t-elle eu lieu spontanément ou au moment de répondre à une question ? Était-ce à propos d'un sujet délicat ou dans le flot continu de la conversation ?

Et le vocabulaire, est-il simple ou complexe ? Semble-t-il volontairement complexe ou volontairement simple ? Quels sont les qualificatifs utilisés ? Sont-ils exagérés ? Il y a peut-être des atténuations (environ, la plupart, d'ordinaire, etc.) ou des généralisations (toujours, jamais, etc.). Peut-être que l'interlocuteur abuse de synonymes et les démultiplies. Probablement y a-t-il beaucoup de répétitions ou d'hésitations.

Bref, les erreurs, décalages, défauts de cohérence, pauses et bégaiements font partie de l'analyse verbale.

2. Le non-verbal associé au verbal (38 % de la communication)

La voix transmet des informations sur l'état émotionnel de l'individu. Elle démontre surtout des signes d'émotions négatives, pas de signe de mensonges.

Elle peut varier en volume, en hauteur ou en vitesse, dans le cas d'inconfort, de stress ou d'anxiété. Il peut y avoir des bruits du type raclements de la gorge, toux, grognements, etc.

Et, bien sûr, la voix est forcément accompagnée de la respiration. Elle est rapide, calme ou intense. Est-elle aussi contrôlée ?

3. Le comportement (55 % de la communication)

Les attitudes, variations comportementales et réactions sont nombreuses, lors d’une communication. Il faut toujours établir des recoupements entre les gestes et la parole.

Des problèmes de cohérence peuvent apparaître entre ce qui est dit et ce que le corps exprime.



Sophie parle à Martin : « Je suis tout à fait d’accord avec toi. »
En même temps, elle effectue un mouvement de la tête qui dit « non ».

Martin à toutes les raisons de ne pas croire Sophie. Elle a dit qu’elle est d’accord, mais son corps a exprimé le contraire.

Les zones à observer sont la tête, le corps, les jambes et les bras. Une analyse globale de la personne doit toujours être mise en relation avec ce qui est dit verbalement. L’observation porte sur la coordination avec le verbal.

• La tête

Elle est mobile. Elle peut être en mouvement ou statique. Elle est rigide, droite ou penchée et peut être baissée.

L’observation porte aussi sur les changements de couleur (pâleur ou rougeur), les expressions et les micro-démangeaisons. La **durée des expressions** est aussi importante que la synchronisation des mouvements au langage verbal.

Les zones d’observation sont les yeux, le front, le nez, la bouche, le menton et le cou. Le front est une zone dite « fiable ». Peu de gens savent contrôler cette zone, ou alors ils n’y pensent pas.

Les yeux sont mobiles et ils accompagnent le discours et la pensée de l’interlocuteur. Le regard peut être stable ou changer rapidement de direction. Les clignements peuvent changer de vitesse et les pupilles varier en diamètre. Les sourcils, quant à eux, changent de forme en fonction des expressions.

Le nez, la bouche et le cou sont des endroits où les gens aiment poser leurs doigts lorsqu’ils ressentent un inconfort.





Certains mouvements du nez sont propres à des expressions.

Le menton joue aussi un rôle d'indicateur, notamment pour signaler un inconfort, mais cela peut aussi révéler de l'agressivité.

Le cou et la gorge expriment plutôt les émotions négatives telles que la tristesse, une tension ou du stress.

• Le corps

L'ensemble du corps est synchronisé avec le discours. Un décalage entre ce qui est dit et ce qui est exprimé non verbalement peut être révélateur d'une expression simulée ou d'une tentative de tromperie.

Le corps produit des gestes dans le but d'agir. Parfois, il produit des gestes par réflexe, sans aucune action intentionnelle.

L'interlocuteur illustre son discours. Il utilise ses mains, son corps et ses gestes pour appuyer les mots prononcés, dans le but d'organiser ses propos. Ce sont des illustrations, c'est-à-dire des gestes utilisés pour communiquer. Ils ne sont pas innés, mais acquis par l'éducation. Ils varient donc avec la culture. Ils n'ont aucune signification indépendamment des mots, on dit qu'ils sont « arbitraires ».

Les emblèmes font partie de la culture. Il s'agit de gestes précis, connus de tous au sein d'une communauté ou d'un groupe social. Ils varient d'une culture à une autre.

Ces gestes sont relativement « fiables ». Ils ont une signification sans qu'il soit nécessaire de parler. Ils sont émis volontairement à destination d'une personne. Ils sont aussi involontaires, ce sont les **lapsus emblématiques**.



Si vous êtes dans un pays occidental (Europe ou Amérique du Nord), et que votre partenaire vous regarde en faisant un doigt d'honneur sous la table alors que vous lui dites que vous êtes heureux de travailler avec lui, il y a de fortes chances pour qu'il ne pense pas la même chose que vous.

Les **auto-contacts** consistent à toucher une partie du corps avec une autre : frotter, tenir, manipuler, gratter ou pincer cette autre partie. Un doigt peut toucher une autre partie du corps, un vêtement ou un accessoire. C'est souvent un indicateur d'inconfort, mais aussi parfois de détente.

Les mains expriment souvent des émotions en accord ou en désaccord avec le verbal. Elles reflètent souvent ce que les gens pensent.

La position des pieds diffère selon celle du corps : station debout ou assise. Les jambes sont droites ou croisées, les pieds ancrés sur le sol ou presque sans contact avec celui-ci. Dans une interaction, les mouvements des pieds et des jambes suivront, ou non, le discours.

L'attitude d'une personne s'évalue aussi à sa **posture**. Comment se tient-elle ? L'observation s'intéresse à l'ensemble du corps, en partant des épaules. Se tient-elle droite ou voûtée ? Y a-t-il des haussements d'épaules ? Est-elle tendue ou son corps semble-t-il rigide ? La transpiration ou le fait d'essayer de se grandir sont des marqueurs intéressants à repérer.

La respiration est-elle normale ? Elle peut être anormalement rapide, retenue, relâchée ou autocontrôlée.



L'écoute à 360°

L'écoute à 360° analyse ce qui est exprimé et non exprimé sur le plan verbal et comportemental :

- **Verbal :** analyse du style, syntaxe, vocabulaire, erreurs, cohérence, etc.
- **Non-verbal associé au verbal :** analyse de la voix, bruits, respiration.
- **Comportement :** analyse des gestes (tête, corps, bras, jambes) :

  - Tête : front, yeux, nez, bouche, menton, cou.
  - Gestes des bras et des mains, illustrations, emblèmes, auto-contacts.
  - Gestes des jambes et des pieds.
  - Posture, respiration.

Une question à retenir :
Le langage verbal et le comportement sont-ils synchronisés ?

Quels sont les indicateurs à surveiller ?

Percevoir un indicateur comportemental n'est pas une preuve de mensonge. Lorsqu'un tel signal apparaît, il s'agit de repérer le moment de son apparition :

- Quelle question a été posée ?
- Quel sujet a été évoqué ?
- Y a-t-il un point sensible qui a généré son apparition ?

Cela signifie surtout qu'il faut creuser dans cette direction. Certains indicateurs sont plus fiables que d'autres. Il est important de concentrer l'observation et l'analyse sur ceux dont la fiabilité est la plus importante afin d'éliminer une partie des erreurs. Il faut donc s'entraîner à les reconnaître dès leur apparition.



À retenir

Trois zones contiennent des signaux fiables :

1. **Le non-verbal de la voix :** le débit et un volume de parole élevé.
2. **Le verbal :** les lapsus verbaux.
3. **Le non-verbal :** les micro-expressions faciales (surtout la zone du front) et comportementales, les lapsus emblématiques.

Il y a bien sûr d'autres indicateurs :

1. Les erreurs

Les fuites sont révélées par mégarde. La personne ne les maîtrise pas.



Nous sommes vendredi matin, il est 8 heures et Martin est sur le point d'aller au

bureau.

Martin : « Bon, j’y vais. Bonne nuit !… Euh, non, je voulais dire bonne journée ! »

Sophie : « Tu es fatigué. »

Martin a laissé échapper un lapsus. Il s’agit d’une erreur commise en parlant. La personne substitue le mot attendu par un autre terme (exemple : « bonsoir » au lieu de « bonjour »). Freud parle d’un désir inconscient qui s’exprime malgré la personne. Dans le cas présent, le lapsus n’est pas grave, mais il peut être nettement plus problématique dans d’autres situations.

À côté des fuites, il y a les indices de tromperies. Plus qu’une petite fuite, ils révèlent que les propos de l’interlocuteur sont faux. Ils apparaissent dans les expressions, et l’analyse comportementale les met au grand jour.

2. Les contradictions

La personne apporte une information dans un premier temps, et dit le contraire plus tard. Cette forme d’erreur a une intensité variable en fonction de l’importance de la situation ou de la contradiction.



Sophie et Martin reçoivent des amis. La soirée se déroule dans le calme quand la voix de l’amie de Sophie résonne :

« Mais Martin, tu as menti ! Tout à l’heure, tu m’as dit que le chien était blanc, et maintenant tu me dis qu’il est noir ! »

Sophie : « Que se passe-t-il ? »

L’amie : « Martin a raconté qu’il a teint un chien en rose quand il était plus jeune. Au début de la soirée, il a dit qu’il était blanc, et maintenant il dit qu’il était noir. Je ne le crois plus, il ment ! »

Voici un cas de contradiction : lors de la teinture du chien, Martin l’a vu suffisamment longtemps pour savoir quelle était sa couleur. Il ne se serait pas trompé s’il avait dit la vérité.

Dans la plupart des cas, les contradictions ne sont pas aussi flagrantes.

3. Les incohérences ou les défauts de cohérence

Les problèmes de cohérence sont de bons indicateurs. La personne qui

a mal préparé son mensonge risque de devoir faire fréquemment appel à sa créativité pour être parfaitement cohérente. Or, nous savons que cela est compliqué quand il faut en plus gérer le regard de l'autre.

Parfois, le discours ne semble pas cohérent, totalement ou en partie. Dans ce dernier cas, seulement quelques composantes ne sont pas en accord avec d'autres éléments ou avec la logique des événements. De plus, il arrive que le temps et la succession des éléments soient problématiques.

La cohérence existe sur le plan verbal ou non verbal.

Au niveau verbal, l'interlocuteur peut inclure des pauses dans son discours, peut-être des ruptures dans le langage. Ses phrases sont ponctuées de mots parasites tels que : « euh », « ben », « pfft », etc.), alors que l'individu est censé savoir ce qu'il doit dire ou ce qu'il va exprimer.

Attention, cependant, au style habituel de la personne. Si l'analyste a correctement établi le comportement de référence avant d'approfondir ses investigations, il doit être capable d'identifier ces ruptures. Il est aussi tout à fait possible que cette personne s'exprime d'ordinaire de cette manière : ses phrases peuvent être habituellement coupées par des mots parasites. D'où l'importance d'établir le comportement de référence.

Côté non-verbal, les incohérences se présentent souvent dans les situations où il y a une probabilité de mensonge. La personne peut paraître effrayée, coupable ou agitée. Ses expressions ne sont pas cohérentes avec ce qu'elle dit verbalement.



Martin : « Sophie, tu as encore mangé tout le chocolat ?!!! »

Sophie paraît surprise, l'espace d'un instant, avant de répondre : « Non, ce n'est pas moi. C'est toi qui l'as mangé hier soir… »

Elle marque une pause, affiche une brève expression de peur et ajoute : « Souviens-toi, j'ai préparé des mousses au chocolat. »

Martin : « Tu en as préparé deux… Il ne faut pas 500 grammes de chocolat pour deux mousses ! Où est le reste ? »

Le comportement de Sophie l'a trahie. Elle n'a pas pu cacher l'émotion de surprise et ensuite, la peur. Si elle n'avait pas mangé le chocolat, et si celui-ci avait bien été utilisé intégralement pour préparer les mousses, pourquoi a-t-elle eu cette expression confuse (surprise et peur) ?

Il y a aussi les incohérences entre le verbal et le non-verbal. L'observateur pourra déceler des signaux indiquant une incohérence entre l'attitude et le discours. La personne dit quelque chose et son comportement exprime le contraire : méfiance !

Lorsqu'on ne « sent » pas quelqu'un ou que l'on a l'impression que « quelque chose cloche », c'est souvent parce qu'il y a émission de signaux contradictoires.



Martin : « Super ce que tu as fait », dit-il, en croisant les bras.

Sophie : « C'est vrai ? Tu aimes ? »

Martin : « Aaah oui ! Je suis tout à fait avec toi si tu participes à une exposition de peinture. »

En même temps, il fait un pas à reculons, il est tendu, la tête légèrement penchée vers l'arrière.

Sophie : « Je ne te crois pas ! »

Sophie a perçu que quelque chose ne collait pas. Martin dit qu'il aime la peinture de Sophie (paroles), simultanément, son corps exprime l'inverse : un désengagement ! Il croise les bras, recule, penche la tête vers l'arrière. C'est tout son corps qui exprime qu'il ne croit pas ce qu'il vient de dire.

Je vois souvent une autre situation proche de celle-là. Vous pourrez l'observer dès demain matin au bureau : vous avez déjà certainement vu des gens vous serrer la main le matin en disant « Bonjour, tu vas bien ? », avec ou sans sourire. Alors qu'ils prononcent ces mots, vos interlocuteurs regardent ailleurs, au lieu de vous regarder. Leur bras est tendu et le reste du corps est déjà prêt à partir ; il a hâte de vous quitter !

Sur le plan verbal, leur phrase est agréable et laisse supposer une relation chaleureuse. Cependant, leur comportement est incohérent avec le verbal : il exprime le contraire. Ils n'ont pas vraiment envie de vous voir, et sont surtout pressés d'aller voir ailleurs. Le reste du corps est déjà prêt à partir.

Méthode P.R.A.

La méthode P.R.A. désigne une analyse en trois phases pour analyser la cohérence :

- **P**ercevoir une émotion sur le plan verbal ou non verbal. Cela peut être sous la forme d'une expression, d'une micro-expression ou d'une macro-expression.
- **R**econnaître l'émotion, c'est l'identifier. Les émotions primaires permettent une meilleure fiabilité. Les zones fiables sont aussi privilégiées.
- **A**nalyser : établir une relation entre les actions et le moment de l'apparition de l'émotion.

Les trois étapes permettent d'analyser la cohérence entre le verbal et le non-verbal. Elles aident à l'identification des émotions. Cela permet de mieux faire la distinction entre les émotions ressenties, et celles simulées ou cachées.

4. Les expressions

Liées aux émotions, les expressions révèlent souvent le fond de la pensée de l'interlocuteur malgré lui.

Pour rappel, les émotions produisent des expressions parfois ultrarapides et involontaires : **les micro-expressions**. Elles peuvent être plus longues : **les expressions et les macro-expressions**. Je vous invite à relire le chapitre consacré aux émotions pour plus d'informations à ce sujet.



Martin est assis dans un fauteuil, fatigué, après une longue journée au bureau.

Sophie : « Martin, j'ai oublié de te dire que ton copain Philippe a appelé. Il a demandé que tu le rappelles. »

Martin affiche soudainement une micro-expression de surprise, qui fond en une expression de peur : « Aaah… Que voulait-il ? », demande-t-il en pâlissant.

Sophie : « Je ne sais pas. Il a dit que tu devais le rappeler pour une affaire. »

Martin : « Aaah… oui… Je vais le rappeler… », dit-il, le regard vide, figé, pendant plusieurs secondes.

Sophie : « Ça ne va pas ? », insiste-t-elle, l'air inquiet.

Martin : « Si, si, tout va bien ! », assure-t-il avec un sourire simulé qui reste gelé quelques secondes.

Martin est fatigué, il est assis dans un fauteuil. On peut facilement

imaginer que son entourage s'en rend compte. Cela se voit sur son visage et sur l'ensemble de son corps. Sophie lui parle, ce qui produit chez lui une expression de surprise qui se transforme ensuite en une expression de peur.

La surprise apparaît rapidement, c'est toujours une micro-expression. Martin a peur, c'est l'émotion qu'il ressent. Son visage communique ouvertement par l'expression qui apparaît après la surprise. Les yeux, la bouche ainsi que le corps le trahissent.

Sophie l'informe de l'appel, et Martin lui répond, le regard vide. Il réfléchit. Le regard vide et figé montre un malaise. Sophie le perçoit et lui demande « Ça ne va pas ? ». Elle est inquiète à son tour. Martin le voit sur son visage. Pour la rassurer, il simule un sourire. Il ment donc sur ses émotions, le sourire est une façade.



Réaction limbique : micro-expression de surprise



Émotion ressentie : la peur



Sourire de façade simulant une émotion positive

5. Les variations comportementales

Ce qui est intéressant en communication, ce n'est pas d'analyser le comportement de la personne, seule, dans un environnement neutre, mais d'analyser les changements de comportements dans le cadre des interactions avec d'autres individus. L'analyse des gestes en relation avec le verbal et celle des comportements entre les gens, même s'ils ne parlent pas, nous apprennent beaucoup sur leurs relations, ainsi que sur chacune des personnes, individuellement. On peut en tirer de nombreuses informations sur ce qu'elles sont et ce qu'elles aimeraient être.

Il faut toujours établir des recoupements. De même, il faut toujours en déduire des informations, ainsi qu'un raisonnement, et ne surtout pas l'induire. Il faut pouvoir observer dans des conditions de neutralité, en s'abstenant d'avoir des préjugés.

Observer un changement de comportement en relation avec une question précise n'est pas une preuve formelle de mensonge, mais une indication qu'il s'agit d'un point sensible à explorer.

Une personne qui connaît la vérité et qui écoute une autre mentir exprimera probablement des émotions. Il apparaîtra des rougissements, des mouvements « suspects » révélateurs de stress ou atypiques, tels que la transpiration, une envie de boire. Il y aura peut-être aussi des gestes de protection (bras croisés, épaules voûtées, etc.) et des auto-contacts (les mains qui touchent une partie du visage, des démangeaisons, etc.).

Les variations comportementales sont nombreuses, mais ne sont pas forcément en relation avec une intention de tromper.

Quelques variations comportementales

1. L'oubli

Si l'interlocuteur est dans l'incapacité de se souvenir de quelque chose, c'est peut-être simplement une faille dans sa mémoire. Un oubli, une perte de mémoire ou de petites erreurs dans un récit sont des paramètres normaux de la communication. Lorsqu'une personne dit avoir oublié quelque chose et qu'elle corrige spontanément certains détails, il y a des chances pour qu'elle dise la vérité, car elle veut être précise.

Les oublis peuvent contribuer à fournir des informations inexactes. Elles ne sont pas forcément fausses, mais elles manquent de précision. Une information inexacte peut entraîner un inconfort chez celui qui la formule. En fonction de la situation, il n'a pas forcément la possibilité de répondre ou de corriger le tir, surtout s'il est face à un groupe. C'est alors qu'apparaissent des rougeurs, des démangeaisons, etc. Il ne faut pas confondre une erreur involontaire avec un mensonge.

La mémoire n'est pas infaillible. Elle est même très sélective. Elle fonctionne grâce à un système de reconstruction des souvenirs, sur la base d'éléments perçus antérieurement. Nous ne sommes pas des ordinateurs, et la mémoire n'est pas un gigantesque disque dur. Elle fonctionne comme un disque dur, mais elle perd des informations et elle en transforme d'autres.

Lorsque nous percevons quelque chose, nous le faisons grâce à nos organes des sens. Si nous assistons à un concert, nous voyons l'artiste, nous l'entendons, nous sentons des odeurs, nous percevons les autres autour de nous. Que retiendrons-nous de ce concert ? Très peu de choses ! Si notre mémoire fonctionnait comme un ordinateur, nous serions capables de retenir le film de l'intégralité du concert avec, en plus, les odeurs et les sensations d'avoir tous ces gens autour de nous.

La réalité nous contraint à ne retenir que quelques éléments, souvent les plus marquants, et pas nécessairement les plus importants. Notre mémoire conserve un souvenir des éléments qui nous ont marqués sur le plan émotionnel. Les souvenirs ancrés dans notre mémoire sont souvent ceux qui sont chargés d'une émotion positive ou négative au moment où ils ont été vécus.

Par exemple, vous avez accompagné votre enfant au cirque l'année dernière, il y avait beaucoup de monde. Le spectacle a duré deux heures. Qu'a-t-il retenu un an plus tard ? Il vous dira peut-être qu'il faisait froid, qu'il a fallu attendre longtemps avant d'entrer, qu'il y avait beaucoup de monde et que ça sentait mauvais. Et le spectacle ? Il l'a oublié…

2. Le bluff et l'intox

Il n'est pas toujours évident de savoir si la personne que nous avons face à nous dit la vérité ou non. Parfois, l'information qu'elle nous délivre est délibérément fausse. Tellement inexacte que ce que nous percevons n'est que le sommet de l'iceberg, sans pouvoir imaginer tout ce qui se cache derrière.

Joseph Goebbels, ministre sous le Troisième Reich, était un spécialiste de la manipulation de masse et de la propagande. Il a très vite compris la puissance de l'information au service du pouvoir. Il a savamment utilisé la désinformation, ou l'intox, pour manipuler le peuple et servir Hitler. Il a d'ailleurs laissé une phrase célèbre : « Plus le mensonge est gros, plus il passe. » C'est vrai ! C'est encore exploité aujourd'hui par des chefs d'État, des politiques, des commerciaux et de nombreuses autres personnes.

Il ne se passe pas une semaine sans que cette phrase ne me vienne à l'esprit. À côté du « petit bluff », de tous les jours, certaines personnes jouent vraiment dans la cour des grands lorsqu'il s'agit de mentir. Elles tentent le tout pour le tout, même les mensonges les plus énormes. Le pire est que cela passe ! Ces mensonges sont crus ! La crédulité repose beaucoup sur la confiance. De nombreux commerciaux le savent. De ce fait, avant de vendre les bénéfices de leurs produits ou de leurs solutions, ils établissent d'abord une relation de confiance avec le client. Ensuite, ils peuvent faire passer (presque) n'importe quoi !

Le principe de base de l'intox est de perdre l'interlocuteur dans des faits parfois sans importance. La personne est noyée dans une masse

d'informations.

Un détecteur, même expérimenté, recherche des fuites. Par expérience, il se concentre sur de petites fuites. Il écarte alors les évidences, pensant que le menteur n'a pas pu commettre des erreurs aussi grossières… Eh bien, si !!! Parfois, le mensonge est tellement gros qu'il est cru sans que la parole du menteur soit mise en doute. Notre bon sens rejette le fait que tout soit faux, en pensant que ce n'est pas possible. Des commerciaux malhonnêtes ont ainsi réussi de très gros coups, avec des clients très crédules.

Pour éviter de tomber dans le piège de la désinformation, il faut toujours obtenir la réponse aux 3 questions :

1. « Pourquoi le menteur mentirait-il ? »
2. « Quel est son but ? »
3. « Jusqu'où cela pourrait-il aller ? »

3. L'élévation

Les émotions interviennent dans la réalisation de nos gestes. Les émotions positives nous remplissent d'énergie, alors que les émotions négatives ont tendance à nous abattre.

Les premières créent une accélération du rythme et des gestes. L'expression « La joie nous emporte » est correcte. Les gestes s'expriment plus en hauteur si l'émotion est positive.

Les secondes sont, en revanche, plus souvent à l'origine de gestes freinés ; mis à part la colère, par exemple, qui peut créer des gestes violents.



Les gestes sincères sont souvent plus en hauteur que les gestes simulés. Personne n'est fier de mentir. En cas de mensonge, les gestes sont généralement plus bas. Cela est lié aux émotions ressenties au moment du

mensonge : culpabilité, honte, regret, etc.

Cependant, une personne qui mentirait par défi et qui voudrait montrer à ses amis qu'elle a réussi à tromper sa cible pourrait être fière de son acte. Les émotions ressenties ne seraient pas celles de la honte ou de la culpabilité, mais des sensations liées au succès. Les gestes ne seraient probablement pas freinés.

En observant l'interlocuteur, la hauteur de ses gestes permet d'identifier la nature de ses émotions : positives ou négatives.

Exercice pratique : les tests d'observation

Vous pouvez faire ces quelques tests d'observation :

Vous assistez à un concert

Si les spectateurs sont contents, les applaudissements seront plus en hauteur (au niveau de la poitrine ou au-dessus de la tête). Il est même possible que les gens se lèvent.

S'ils applaudissent par courtoisie, les mains seront au niveau de la ceinture et les applaudissements plus lents. Ils dureront probablement moins longtemps.

Vous assistez à un anniversaire au bureau

Tout le monde lève son verre. Regardez la hauteur des verres : ceux qui sont heureux d'être là lèveront probablement le leur plus haut que ceux qui assistent à la fête par courtoisie.

Vous assistez à une distribution de dossiers

Un manager m'a raconté que chaque lundi en réunion, le chef de service attribue les dossiers relatifs aux nouvelles affaires. Le directeur présente rapidement chaque affaire et les distribue aux managers en leur demandant lequel souhaite se charger du dossier.

Le manager a remarqué que le bras du directeur était plus haut lorsqu'il allait distribuer un bon dossier, par rapport à des affaires plus compliquées ou présentant moins de chances de réussite. Le manager sélectionnait les meilleures affaires sur la base de l'observation du directeur. Il avait souvent de bons dossiers !

Je suis sûr que vous trouverez des exemples dans votre vie. Il suffit d'observer les autres.

4. Notion de contrôle

Une personne qui a quelque chose à cacher porte plus fréquemment son

attention dessus. Il peut s'agir, par exemple, de regarder l'objet ou de le palper dans la poche, pour s'assurer qu'il est bien là. Cette astuce est bien connue des services de police.

Lorsque vous observez une personne, vous pouvez voir ses yeux bouger. Ceux-ci peuvent se poser plus fréquemment sur des endroits précis ou des objets. Le regard de l'autre peut parfois vous indiquer là où vous devez regarder pour avoir la réponse à une question.

5. Mettre les gens à l'aise

En condition de stress ou de tension, les gens tentent de se contrôler. La vérité s'exprime plus facilement ou plus rapidement si les gens sont détendus.

Un menteur est tendu s'il ressent que son interlocuteur essaie de percevoir s'il dit la vérité ou non. En le mettant à l'aise, il se relâchera. Il ne ressentira plus autant la nécessité de s'autocontrôler. C'est à ce moment-là qu'il commettra des erreurs. Cette technique est efficace en recrutement. La vraie personnalité des candidats apparaît plus rapidement s'ils sont à l'aise.

Des cabinets de recrutement utilisent cette technique : ils reçoivent les candidats dans des salons chaleureux et confortables.

Cependant, un menteur bien entraîné qui a déjà réussi un mensonge similaire dans ce contexte peut, au contraire être tout à fait à l'aise pour terminer son mensonge et ne commettre aucune erreur. Il faut adapter la technique à la personne et à la situation.

Bien souvent, pour mettre les gens à l'aise, il suffit de changer l'environnement et le contexte. Nous en avons déjà parlé.

En revanche, retenez que les micro-expressions apparaissent surtout en situation de tension ou de stress. Si les gens n'ont rien à gagner ou à perdre, leurs apparitions sont moins fréquentes.

Les indicateurs du mensonge

- Erreurs dans le discours : fuites et indices de tromperie
- Contradictions

- Incohérences appelées aussi « défauts de cohérence »
- Expressions, micro-expressions et macro-expressions
- Variations comportementales : visages et gestes (5 cas : oubli, bluff et intox, élévation, notion de contrôle, mise à l'aise.)

Nous voyons sans voir et nous entendons sans écouter. Au final, nous percevons peu de choses et en retenons encore moins.

Écouter à 360°, c'est percevoir ce qui se passe autour de nous. C'est être capable de capter des informations sur notre environnement ainsi que sur la relation avec l'autre. Plus les interlocuteurs sont nombreux, et plus l'exercice est complexe. Mais, comme dans toute discipline, avec un peu d'entraînement, vous y arriverez !

Nous avons déjà vu de nombreux concepts : émotions, expressions, écoute, communication verbale et non verbale. Bref, nous avons parlé des pensées et du mode de communication de notre interlocuteur. Vous avez déjà un certain nombre de pistes pour vous permettre de mieux gérer la communication. Vous avez peut-être pu mettre le doigt sur certaines tentatives de tromperie.

Nous allons maintenant voir, plus en détail, tout ce qui concerne l'analyse comportementale et verbale.

De nombreuses études ont été menées, partout dans le monde, par des groupes de recherche en psychologie. Les fondements des études sur la communication remontent aux années 1950 avec l'école de Palo Alto. Des professeurs et chercheurs en psychologie, dont Gregory Bateson et Paul Watzlawick, ont été les premiers à étudier les propriétés de la communication. Ce courant de pensée s'est rapidement développé.

Aujourd'hui, on ne compte plus les ouvrages traitant de ce sujet : livres ou publications scientifiques, résultats d'études ou magazines, les sources de lecture ne manquent pas.

Les études sont nombreuses et les résultats aident les gens à mieux communiquer, parfois au détriment des autres. Les médias ou les politiques ont bien compris qu'ils pouvaient en retirer des bénéfices. Parfois, j'entends des gens dire : « Les médias et les politiques nous manipulent… » Oui, c'est vrai ! Ou plutôt, ils savent communiquer !

De nombreux centres proposent des formations en communication. Elles peuvent être généralistes, vendues sur catalogues ou sur des sites Internet. Il peut aussi s'agir de coachings personnalisés. Les partis politiques et les chefs d'entreprises sont prêts à payer des fortunes pour

recevoir ces formations personnalisées en communication. Ils savent qu'au-delà des idées, des projets ou des solutions, c'est très souvent le contact humain qui l'emporte lors d'une négociation.

La plupart des gens pensent être capables de détecter une expression simulée. Paul Ekman a démontré que presque personne n'en est capable, sans entraînement. David Matsumoto et le Dr Hyi Sung Hwang ont démontré que l'entraînement permet d'améliorer significativement la qualité du décodage.

Nous allons maintenant mettre l'accent sur chaque zone d'analyse. Il ne s'agit pas de décrypter tous les gestes, mais plutôt de mettre en évidence les principales attitudes entrant dans le décodage du mensonge.

La tête : 6 clés d'observation

Cela ne surprendra personne, la tête est l'élément le plus complexe du corps humain. Elle est le siège du cerveau. C'est donc tout naturellement là que s'expriment le plus clairement les expressions.

1. Les mouvements de la tête

La tête peut être en mouvement ou statique. Elle peut être penchée ou en rotation, rigide et droite, ou baissée. Ces différentes positions n'ont pas de valeur en elles-mêmes. En revanche, elles sont très intéressantes à observer lorsque l'individu est en interaction avec une autre personne.

En mouvement, elle se déplace de haut en bas (et de bas en haut), pour dire « OUI » ; de droite à gauche (et de gauche à droite), pour dire « NON ». C'est du moins les codes utilisés dans notre culture pour exprimer un accord ou un désaccord. Cependant, ceci est à nuancer, car c'est inversé en Bulgarie (ce n'est qu'un exemple).

Dans une conversation, il arrive parfois que notre interlocuteur fasse « OUI », très brièvement de la tête alors que ses mots disent « NON ». Son comportement n'est pas cohérent avec ses paroles. Le non-verbal a exprimé très brièvement les intentions hors du contrôle de la personne. C'est l'inverse s'il fait « NON » au lieu de « OUI ». La vérité apparaît malgré lui.

La position de la tête varie en fonction du degré d'ouverture de la personne ou du stress. La tête penchée ou en rotation est associée à une attitude positive, d'ouverture ou de communication.

Une personne qui garde sa tête rigide et droite est probablement tendue, stressée ou peut-être en position d'autocontrôle. Il peut aussi s'agir d'une personnalité stricte ou d'une attitude qu'il convient d'adopter dans cette situation. On imagine mal un militaire en position décontractée devant ses supérieurs pendant un défilé… Sa tête sera droite et rigide.

D'autre part, celui qui a peur d'être repéré baisse généralement la tête pour éviter les regards. Il est peut-être tendu. Il se peut aussi que certains de ses membres soient anormalement rigides. De même, s'il cache un secret, il évitera de se mettre en avant ; il voudra rester discret pour ne pas attirer l'attention sur lui.

Dans tous les cas, il faut analyser les mouvements de la tête en relation avec les autres indicateurs.

2. Le visage

Le visage est directement connecté aux zones du cerveau impliquées dans les émotions. Les mouvements produits par les muscles faciaux sont involontaires. Ils laissent apparaître de nombreux indices de tromperie. La vérité peut se lire sur le visage. Les micro-expressions sont des réflexes extrêmement difficiles à contrôler. Selon Paul Ekman, il y aurait une hiérarchie dans les fuites comportementales, et le visage serait le premier à trahir le menteur, devant le corps et la voix.

Une personne en situation d'**autocontrôle** a tendance à freiner ses gestes et ses expressions. On parle alors d'expressions coupées. L'individu se rend compte qu'il est en train de laisser échapper une expression. Il essaie de s'autocontrôler et, donc, de changer l'expression qui apparaît sur son visage.

Les muscles du front sont peu contrôlables et peu maîtrisés. Même les meilleurs menteurs ne peuvent les contrôler suffisamment pour être capables de cacher leurs émotions. Dans une étude décrite par Mark Frank (PhD) dans le *Journal of Nonverbal Behavior* de février 2011, il a été démontré que certains menteurs peuvent réduire l'apparition de certains éléments de leurs expressions faciales, dans le but de tromper. Dans cette étude, une diminution de la fréquence des sourires a été constatée, ainsi qu'une baisse de l'intensité des expressions. Le front est moins sujet aux variations. Cette même étude montre que les participants ne peuvent pas éliminer complètement les mouvements réflexes pendant les moments critiques d'un interrogatoire. Tous les participants ont affiché au moins un sourire pendant la période critique, indépendamment de l'instruction de supprimer ces sourires. Presque tous les participants ont montré un mouvement du front en dépit des instructions spécifiques pour réprimer ces mouvements. Cela dit, il est possible qu'aucune activité frontale ne soit visible. Si l'individu a subi une intervention chirurgicale sur cette zone du visage, la paralysie de certains muscles ou l'injection de toxine botulique réduit ou annule complètement la visibilité.

Coté décodage, une étude publiée par The University of Southern

California a même montré que les personnes ayant reçu un traitement au Botox seraient moins aptes à lire les émotions des autres.

Il est important de ne pas confondre les expressions faciales, liées à une émotion, avec celles qui illustrent le discours. C'est normal que le visage affiche des expressions en relation avec le message verbal produit.

Les émotions ressenties produisent généralement des expressions faciales symétriques, c'est-à-dire, qui apparaissent simultanément sur le côté gauche et le côté droit du visage. Par exemple, une vraie émotion de joie s'exprimera par un large sourire : les lèvres s'élèvent des deux côtés de la bouche et les yeux se plissent ensemble et ont la même forme.

Si vous observez une expression non symétrique ou légèrement asymétrique, il est possible que la personne essaie de faire croire qu'elle ressent une émotion.

Une expression peut être unilatérale : elle apparaît d'un seul côté du visage. Ce n'est pas le signe d'une émotion, mais plutôt d'un emblème. C'est par exemple le cas lors d'un clin d'œil ou d'un gonflement de la bouche d'un seul côté.

Il peut aussi y avoir **des messages doubles**. Deux expressions peuvent apparaître sur le visage, en même temps. Chaque expression exprime un message différent : une expression simulée et volontaire ainsi qu'une expression spontanée et involontaire. Cela correspond à ce que le menteur veut montrer et à ce qu'il chercher à cacher.



La bouche est souriante, signe d'une émotion positive.
Le regard dévoile une tristesse ressentie.
La personne simule que tout va bien, mais elle ressent de la tristesse.

Attention, une absence d'asymétrie ne prouve pas que l'expression est réellement ressentie.

La durée des expressions est un indicateur de sincérité. Il est possible que l'interlocuteur présente une micro-expression particulièrement longue : entre une demi-seconde et une seconde. Or, les micro-expressions sont des réflexes, donc extrêmement rapides. Une micro-expression simulée sera souvent trop longue.

Les expressions sincères durent moins de 5 secondes. Dans une

conversation, les interlocuteurs affichent toujours une succession d’expressions. Elles disparaissent immédiatement ou progressivement, pour fondre vers d’autres expressions. Les expressions longues (plus de 5 secondes) sont souvent simulées. Les émotions extrêmement intenses, telles que, la fureur, l’extase ou une dépression profonde peuvent produire des expressions longues, mais sincères.

En revanche, une expression de surprise sera toujours très brève : une fraction de seconde, jamais plus. Si l’expression visible est longue (si elle dure plus d’une seconde), il s’agit très probablement d’une simulation.

L’expression peut aussi arriver en décalage avec le discours.



Martin est chez un client. Il regarde son interlocuteur droit dans les yeux : « Je vous garantis que ce produit vous satisfera. J’en ai vendu plein d’autres, ça marche vraiment ! »

Une seconde après avoir prononcé ces mots, il tape sa main à plat sur la table pour appuyer ce qu’il vient de dire.

Le verbal est suivi d’une expression non verbale. C’est le signe d’une simulation de l’émotion. Si Martin était convaincu par son argumentaire, le geste de sa main se serait produit en même temps que la parole, et pas une seconde après. Le délai est trop long.

Des expressions fausses mais convaincantes peuvent se produire, suivies d’expressions non contrôlées. Il peut s’agir de malaises relatifs à un inconfort ressenti.

Un autre paramètre important est la synchronisation. Lorsqu’on dit la vérité, nos expressions faciales sont synchronisées avec notre langage corporel. Il peut apparaître des problèmes de cohérence entre le verbal et le non-verbal. Ces défauts de cohérence apparaissent sur le visage et dans les intonations de la voix.

Un menteur tente souvent de contrôler ses mots et son visage, mais il oublie de gérer son corps et n’a pas conscience des micro-expressions qu’il émet. En fait, peu de gens ont conscience que ces micro-expressions sont plus que de simples « tics ».

Le visage peut aussi indiquer un relâchement de la tension. La personne expulse de l’air : sa bouche se gonfle, les muscles du visage se relâchent.

Les lèvres peuvent afficher un sourire.



Sophie a perdu sa bague de fiançailles. Martin l'a cru quand elle a dit qu'elle était trop petite et qu'elle ne pouvait plus la porter.

Il a bien failli ne pas la croire, cette fois-ci.

Elle se relâche : « Ouf ! », lâche-t-elle en soufflant.



Quand une personne coupable d'un acte voit qu'une autre est accusée à sa place, elle montre du soulagement. Ses muscles faciaux se relâchent, et elle expulse l'air bloqué dans ses poumons durant la période de stress qui a précédé.

Un changement de couleur peut aussi être observé. Un rougissement ou un teint subitement pâle sont des indicateurs d'émotions. Les gens rougissent par gêne, honte, embarras, culpabilité ou colère. Un teint pâle peut être généré par la peur ou par un malaise. Les variations de couleur peuvent apparaître à différents endroits du visage.



Les situations d'inconfort, d'énervement, de tensions ou de stress peuvent être à l'origine de micro-démangeaisons.

Votre interlocuteur a subitement envie de se gratter le visage ou le cou au moment précis où vous lui posez une question qui l'embarrasse. Il a peut-être aussi trop chaud.

C'est un indicateur : quelque chose ne va pas. Le point abordé est peut-être un peu sensible. Il peut avoir simplement peur de vous blesser en répondant sincèrement à votre question. Les raisons sont nombreuses et variées.

3. Les yeux

Les yeux sont constamment en mouvement, bien malgré nous. Ils bougent, par notre volonté, si nous voulons regarder quelque chose. Ils se déplacent, involontairement, quand nous pensons. Nos souvenirs et réflexions font appel à des circuits neurologiques complexes. La PNL (Programmation Neurolinguistique) a établi une grille de lecture en fonction des mouvements des yeux.

Lorsque nous pensons, nos yeux voyagent dans toutes les directions : en haut, en bas, à gauche, à droite, en diagonale. C'est tellement naturel que beaucoup de gens n'ont pas conscience du phénomène. Si vous en doutez, regardez vos interlocuteurs lors des conversations.

Le regard peut être stable ou en mouvement. Un regard détourné peut être provoqué par la déception, le regret, la culpabilité, le découragement, la honte ou la tristesse. S'il est orienté vers le bas, l'émotion primaire est souvent la tristesse. Une émotion de honte ou de culpabilité ressentie tire aussi le regard vers le bas, mais plus en biais.

L'individu qui ressent de la culpabilité a tendance à détourner le regard quand on aborde un sujet sensible, ou à baisser les yeux et à regarder au loin. Si son regard est direct, il est possible qu'il mente ou simule une émotion.

Si le regard est détourné, l'émotion primaire sera plus souvent le dégoût. Il pourra aussi s'agir d'une réflexion. L'interlocuteur réfléchira probablement avant de répondre pour apporter une réponse cohérente, souvent sur la base d'un souvenir. Il peut penser intensément à quelque chose et mesurer le poids de chaque mot avant de parler. Cela n'est pas une preuve de mensonge.

Le regard stable, droit dans les yeux ou non détourné, est souvent associé à la franchise, alors que c'est souvent le contraire. Les menteurs produisent plus de contacts visuels, car ils ont besoin de s'assurer qu'ils sont crus. Ils vérifient davantage les réactions de leurs interlocuteurs. Cela leur permet de se rassurer sur leur crédibilité et aussi d'amener les ajustements nécessaires à leur discours, si besoin est. Donc, si votre interlocuteur produit de nombreux contacts visuels, méfiez-vous.

Les femmes sont généralement plus sensibles aux contacts visuels que les hommes. Dans un groupe mixte, un bon menteur focalisera plus son attention ou son regard sur les femmes, s'il souhaite convaincre.

Les mouvements peuvent être rapides. Une personne qui ne se sent pas en sécurité aura tendance à observer les alentours d'un coup d'œil rapide. Elle scrute son entourage pour être en mesure de se défendre si nécessaire. De même, une personne qui cherche à tromper a souvent peur d'être démasquée. Le menteur doit s'assurer qu'il est potentiellement cru. Une modification de la rapidité de son regard est un indicateur important.



Un cas intéressant de mouvements des yeux est celui qui se produit

lorsque le système limbique de l'interlocuteur perçoit un danger. Les deux yeux effectuent un mouvement ensemble vers la gauche ou la droite. Le mouvement est rapide, il dure 1 ou 2 secondes avant que les yeux reprennent leur position centrale, dans l'axe de la conversation. Cette attitude signifie que le cerveau de la personne a marqué un arrêt nécessaire au traitement de l'information. L'information perçue (vue ou entendue) a déclenché une réaction limbique. Cet arrêt est visible par le mouvement presque instantané des yeux. Si cet arrêt survient alors que vous veniez de lui poser une question, vous pouvez avoir un doute sur la réponse qui vous sera donnée.

Les mouvements involontaires des yeux permettent aussi d'identifier un vrai sourire d'un faux. La joie sincère est révélée par l'apparition de pattes d'oies autour des yeux.

Une remarque concernant la PNL : ses fondateurs, Bandler et Gringer, ont conçu cette méthode avec l'objectif d'aider les patients, et non dans le cadre d'une recherche de la vérité. Dans son livre *Principles of Kinesic Interview and Interrogation*, Stan Walters s'oppose à l'utilisation de la PNL pour détecter les mensonges. Je partage son point de vue. À ce jour, la PNL ne propose pas d'application fiable, appuyée par des études scientifiques sérieuses, pour pouvoir prétendre être utilisée dans la détection du mensonge.

D'autres mouvements sont chargés de sens ; un clin d'œil est un emblème positif : il indique la complicité. Cela peut correspondre également à une tentative de séduction ou une envie de capter l'attention de l'autre. Cela peut être aussi un tic.

Les clignements prolongés peuvent être volontaires ou involontaires.

- **Volontaires :** l'interlocuteur a peut-être mal aux yeux. Les clignements le soulagent de la douleur. Il est aussi possible qu'il simule une fatigue pour échapper au regard de l'autre.
- **Involontaires :** il a mal aux yeux ou il lutte peut-être contre le sommeil. Une fatigue visuelle ou une tension oculaire liée à la fatigue, par exemple, suite à une utilisation prolongée d'un ordinateur, peut provoquer une succession de battements de l'œil.

Des clignements significativement plus rapides que d'ordinaire

montrent que la personne ressent une hausse anormalement élevée de son état émotionnel ainsi qu'une sorte de stress. Le système limbique réagit à ce qu'il a perçu. La réaction est immédiate et ultrarapide.

Dans le cas de relations amoureuses, si vous observez cela chez la personne qui se trouve dans votre champ de vision, cela signifie que votre présence ou votre regard a déclenché chez elle une forte émotion. Cela est à rapprocher du coup de foudre. Ne perdez pas de temps, il est temps de faire connaissance !

Les yeux peuvent effectuer des battements frénétiques lorsqu'une personne ressent une forte excitation, ou une émotion négative, sous l'effet d'une forte charge de dopamine libérée dans le cerveau.

Mais n'oublions pas que les mouvements des yeux servent avant tout à regarder et à appuyer ou renforcer ce qui est dit sur le plan verbal. Les yeux sont alors synchronisés au discours.

Chaque œil est constitué d'une pupille, de paupières et de sourcils. Ils produisent des larmes dans les situations de tristesse ou de détresse, ainsi que dans les moments de joie intense. Elles ne sont jamais liées à la colère.

Pour vérifier qu'elles sont sincères et que, par conséquent, l'expression montrée l'est tout autant, il faut regarder les mouvements des sourcils car ils expriment des émotions. Je vous invite à relire la description des 7 émotions primaires. Ils sont obliques dans le cas de la tristesse. Ils sont relevés et froncés dans le cas de peur, de soucis ou d'appréhension.

Un indicateur intéressant à observer est la hauteur des sourcils d'une personne au moment où elle vous pose une question. Si ses sourcils sont hauts, elle connaît probablement la réponse à cette question. Cette expression est censée représenter la surprise. Or, une surprise n'est jamais une expression de longue durée : il y a donc simulation. Si la personne ne connaît pas la réponse, les sourcils sont souvent normaux, donc plus bas.

La forme des paupières varie aussi en fonction de l'émotion. Il suffit d'analyser les modifications de la forme des yeux pour avoir une indication de l'expression ressentie ou simulée. Une micro-démangeaison au niveau d'une paupière est un signe de stress. C'est peut-être aussi une réaction liée au fait de ne pas vouloir visualiser les images ou les souvenirs qui reviennent en mémoire.

Comme toujours, **faites attention aux conclusions hâtives**. Les pupilles changent de taille en fonction de la lumière, mais aussi en fonction

des émotions ressenties. Ce sont des réflexes très rapides, impossibles à contrôler.

La pupille se dilate quand on ressent des émotions positives. Aussi dans le cas d'émotions positives, il est fréquent de voir les yeux s'ouvrir, s'écarquiller. Tout se passe comme si, lorsque l'on est content, nous avions envie d'absorber un maximum de lumière afin de capter autant d'informations que possible et de profiter du moment présent. Les yeux s'agrandissent et les pupilles se dilatent.

Au contraire, elles se contractent lorsque le système limbique perçoit un danger. La contraction des pupilles permet d'effectuer une mise au point visuelle comme le fait un appareil photo avant une prise de vue.

Lorsque la pupille reprend sa taille normale (après une variation de taille), la personne ressent un apaisement. Il faut bien sûr tenir compte des conditions de luminosité.

La dilatation et la contraction des pupilles est un indicateur fiable du ressenti de la personne au moment où il se présente. Cependant, il est plus simple de constater cette variation de la taille de la pupille chez les personnes ayant les yeux clairs.

4. Le nez

« Cela se voit comme le nez au milieu de la figure. » Cette expression populaire du début du XVIIIe siècle met le doigt, non pas sur le nez, mais sur son importance au niveau du visage. Il en est l'une des composantes les plus visibles, peu importe sa taille ou son aspect. Que vous soyez content du vôtre ou fâché contre la nature, ce qui est important, c'est ce que vous en faites quand vous communiquez. C'est la même chose pour votre interlocuteur.

Il y a très peu de chances pour que vous rencontriez un jour Pinocchio. Alors, ne comptez pas trop sur le fait de pouvoir vous baser sur la longueur du nez pour identifier les mensonges. En revanche, plusieurs éléments permettent d'en savoir un peu plus sur ce que votre interlocuteur pense.

S'il est en colère ou angoissé, ses narines peuvent se dilater ou laisser apercevoir une sorte d'élongation. Le nez peut aussi se retrousser, un peu comme celui d'un chien agressif, laissant apparaître des plis. Dans ce cas, il est souvent lié à la bouche. Cela traduit une agressivité, donc une

expression de colère.

Le propriétaire du nez peut aussi le toucher, le frotter, le pincer, l’appuyer sur la main ou sur un doigt.



Ces auto-contacts révèlent souvent un inconfort en relation à une gêne ou une situation embarrassante.



Le client est assis, le coude sur le bureau, le nez appuyé sur sa main. Martin parle.

Le client l’écoute et soudain, il dit : « Vous êtes certain que votre produit est vraiment adapté à mon entreprise ? »

Martin se frotte le nez un instant avant de répondre : « Oui, oui, il n’y a pas de doute, vous pouvez me faire confiance. »

Le client est embarrassé. Est-ce que ce commercial lui dit la vérité, ou alors essaie-t-il de placer son produit à tout prix ? Il ne sait pas ce qu’il doit faire. Acheter ou ne pas acheter ?

Martin a eu un moment d’hésitation avant de répondre. Il s’est frotté le nez, ce qui est un signe d’inconfort. Il a probablement ressenti une émotion contradictoire avec ce qu’il devait dire au client. Cela peut être une appréhension ou une peur que le client ne le croie pas. Le principe est le même que celui qui provoque un dressage des poils sur les bras. Les tissus érectiles du nez peuvent provoquer des picotements. Instinctivement, le menteur aura envie de se frotter le nez.

De nombreuses observations ont mis en avant que lorsque l’interlocuteur se pince le nez, ou le tient entre deux doigts, il n’est généralement pas intéressé par la conversation ou ce qui lui est présenté. C’est une bonne indication pour tous les vendeurs ! Observez bien votre client pendant votre argumentation.

5. La bouche

La bouche est un organe complexe, non pas par ce qu’elle dit, mais par

ce qu'elle exprime non verbalement. Elle est ouverte ou fermée. Elle est aussi présentée dans les 7 expressions primaires.

L'expression de joie est communément représentée par un sourire. Mais saviez-vous qu'un sourire peut être perçu à une distance de 100 mètres ? Cette capacité ancestrale à percevoir un sourire a permis à l'homme de reconnaître le danger à une distance suffisante lui permettant de fuir. Cela reste valable aujourd'hui.

Nous sommes plus attirés par les gens souriants et agréables que par les personnes froides ou présentant potentiellement un danger.

Il existe de nombreux types de sourires, mais tous ne sont pas associés à des émotions positives. Ils sont ressentis ou simulés, expressifs ou difficilement interprétables.

Un vrai sourire, lié à une émotion sincère de joie, est accompagné de pattes d'oies. Ces petites rides apparaissent au niveau des yeux, même si le plaisir est léger.

Si le plaisir est intense, le sourire est large. Les sourcils s'abaissent très légèrement. Un menteur qui simule un plaisir intense ne produit généralement pas ce mouvement de sourcils.

Le sourire exprime des émotions et en cache d'autres. Il peut servir de masque pour dissimuler la pensée réelle de la personne, mais aussi être à lui seul très expressif. (Un tableau récapitulatif de 15 sourires se trouve en annexe.)

Les signes distinctifs de chaque sourire, les variations et leurs utilités y sont répertoriés. La bouche sert aussi à transmettre d'autres émotions.

Les lèvres sont très expressives. Elles peuvent être mordues, pressées, pincées, léchées ou changer de couleur. L'interlocuteur peut tirer dessus ou faire la moue. Elles laissent apparaître les dents ou servent à faire du bruit. Les applications sont multiples. Néanmoins, elles expriment aussi des émotions par elles-mêmes, hors du contrôle de la personne.

Les lèvres mordues sont un signe d'anxiété. Les recruteurs ont déjà sûrement vu des candidats se présenter les lèvres en sang. Les lèvres sont sensibles, la peau peut éclater sous l'action du froid en hiver. Elles éclatent aussi sous la pression des dents en toutes saisons !

De même, une personne qui se mord les lèvres lorsqu'on lui pose une question sensible ressent probablement une augmentation du taux de son stress. Ce stress peut être provoqué par la peur de ne pas être cru ou celle

d'être démasqué.



Lors d'une tentative d'autocontrôle, l'interlocuteur peut avoir tendance à presser les lèvres ensemble ou les aspirer vers l'intérieur de la bouche.

La pression est parfois tellement forte qu'elles changent de couleur.

Les lèvres blanches, souvent accompagnées d'une bouche petite et tendue, trahissent un mal-être. La situation est inconfortable. La présence d'autres indicateurs comportementaux est très probable.

À l'inverse, les lèvres foncées sont signe de bien-être et de confort. La personne est prête à communiquer. La bouche est plus souvent ouverte et souriante.

Les lèvres sont mobiles, elles peuvent avancer vers l'extérieur ou se rétracter. Si elles sont rétractées ou pincées, la personne est probablement en colère. Il est possible qu'elle ne souhaite plus parler. Il y a rétention d'informations. Quand la bouche se ferme sous l'effet d'une tension, il peut apparaître un léger plissement des lèvres. L'interlocuteur n'a probablement plus rien à dire.



Les lèvres peuvent aussi avancer spontanément vers l'extérieur dans le cadre de la conversation, en se transformant en une moue. La lèvre du bas remonte en poussant celle du haut, symétriquement, ce qui produit un sourire inversé. Un cas typique est celui du menteur qui se trahit par une moue : il dit quelque chose et termine sa phrase par un sourire inversé. Si vous voyez cela, méfiez-vous de cette personne. Le menteur vous a montré qu'il ne croit pas ce qu'il vient d'affirmer.



Les lèvres peuvent s'avancer ensemble, vers l'avant. Cette expression exprime un doute ou un désaccord. L'individu peut être mécontent.

Au contraire, s'il tire sur ses lèvres (souvent la lèvre inférieure), il y a plus de chances pour qu'il ait envie de parler. C'est bien sûr une simple probabilité et non une vérité absolue.

Le baiser est une autre forme de l'avance des lèvres vers l'extérieur. Ce geste d'affection peut aussi être simulé. Un baiser sincère est accompagné d'autres gestes, surtout exprimés par les mains. Si les mains sont tendues et les gestes peu souples, alors le baiser n'est probablement pas sincère. Les

gestes qui accompagnent l'acte ne sont pas en phase avec celui-ci.

La lèvre supérieure peut se soulever seule, d'un côté uniquement. On retrouve ce mouvement dans l'expression du dégoût. Si cela se produit dans le cadre d'un baiser, vous savez ce qu'il vous reste à faire…

Enfin, l'interlocuteur est peut-être ravi de ce qu'il voit ou entend. Il manifeste sa joie en se léchant les lèvres. Il se délecte. À l'inverse, un inconfort peut être à l'origine d'une sécheresse de la bouche. Dans ce cas, l'analyse des autres indicateurs comportementaux renseigne plus amplement le détecteur. Les dents fournissent des indications sur les tensions ressenties. La mâchoire est souple ou tendue. Certaines personnes serrent les dents par habitude. Il s'agit aussi d'un signe de nervosité. Dans le cas où la personne n'a pas ce type d'attitude habituellement, la situation la pousse probablement à agir ainsi. C'est un signe de stress, de nervosité ou de tension. Encore une fois, le comportement de référence est important.





Le bâillement est causé par la fatigue, mais aussi par une situation pouvant être stressante ou déstabilisante sur le plan émotionnel. Il y a peut-être aussi une tension ressentie ou de l'anxiété.

Après avoir dit tout cela, n'oublions pas que le menteur expérimenté peut simuler des émotions en utilisant des **manipulatoires** au niveau de la bouche. C'est très simple : il lui suffit de produire volontairement des expressions en utilisant des traits caractéristiques tels que ceux décrits ci-dessus.

6. Le menton et le cou

Le menton est situé dans le bas du visage et relié au cou. Il est peu mobile mais, néanmoins, il entre dans l'étude des expressions. En situation d'inconfort, il est possible que l'interlocuteur lève le menton, ce qui modifie l'axe de la tête.

Une personne en colère ou agressive effectuera des mouvements de la tête de haut en bas, en parlant. Le geste est souvent accompagné de paroles

dures, tout aussi agressives.

Le cou est souvent impliqué dans les expressions d'inconfort. Les **auto-contacts et micro-démangeaisons** révèlent que quelque chose ne va pas. L'interlocuteur est perturbé, il ne sait pas comment s'exprimer ou faire quelque chose. Il se sent embarrassé. Les tentatives de manipulations ou de mensonges sont possibles.

La gorge, et plus exactement le phénomène de déglutition, est un indicateur important. Les émotions négatives sont visibles dans la partie inférieure de la tête. La déglutition indique qu'une émotion forte est ressentie et que la personne essaie peut-être de la dissimuler. Le cou peut être un révélateur de tristesse.

Le détecteur doit penser à analyser la fréquence d'apparition des déglutitions. Elles sont peut-être volontaires afin de laisser croire au récepteur qu'une émotion est ressentie.

Le corps : 10 clés d'observation

Nous parlons avec tout notre corps de façon inconsciente. Certains gestes sont maîtrisés, d'autres beaucoup moins. Ils accompagnent les paroles, appuient le langage verbal, renforcent les mots ou les atténuent. Parfois, ils les contredisent. Ils contribuent à transmettre un message et se veulent parfois rassurants. Ils peuvent aussi faire peur et conduire à une perte de confiance. Certains sont universels, d'autres propres à une culture.

L'observateur doit concentrer son attention sur les micromouvements tels que les petits hochements de tête ou les haussements d'épaules. Les mouvements larges peuvent simplement faire partie de la personnalité. Ils n'ont pas la même valeur que les micromouvements.

1. Les illustrations

Les mains et le corps illustrent le discours, appuient les mots et aident à organiser le message. Les illustrations varient avec la culture. Ces gestes ne sont pas innés. Ils n'ont aucune signification seuls, sans les mots.

L'analyse mettra en avant une diminution ou une augmentation de l'apparition des illustrations. Il peut y avoir un changement de posture.

Ces variations sont souvent en relation avec l'apparition ou l'augmentation du stress, un malaise, une difficulté à trouver ses mots ou un mensonge. Cependant, elles peuvent apparaître aussi en cas d'ennui.



Jacques a 57 ans. Il est gérant d'entreprise. Aujourd'hui, un commercial vient lui présenter une nouvelle machine. Il a demandé à six de ses collaborateurs d'être présents à la réunion.

Cela fait ½ heure que la réunion a débuté. Martin sent qu'il est tendu, mais c'est bon, il maîtrise la situation. Ses sourires rassurent le client.

Des commerciaux comme lui, Jacques en a vu tout au long de sa carrière. Celui-là pourrait bien lui cacher quelque chose… Ses gestes sont relativement larges, il semble à l'aise. En revanche, à chaque fois qu'on lui pose une question, il plonge soudainement une main au fond de la poche de son pantalon. Et puis, il se gratte souvent. Il n'arrête pas non plus de tirer sur sa chemise et de se lécher les lèvres. L'air n'est pourtant pas trop sec dans la salle…

Martin est nerveux, il le sent et essaie de le cacher. Ses gestes sont larges, il est souriant. La plupart des gens pensent que cela suffit pour montrer qu'ils sont à l'aise et rassurer le client.

Jacques a remarqué l'apparition de **gestes parasites** qui ont trahi les tentatives de Martin pour rassurer le client.



La main plongée au fond de la poche montre à l'interlocuteur que la question produit un inconfort. L'émetteur a besoin de se rassurer. Le fond de sa poche est une zone de confort, un endroit qu'il connaît bien. Martin s'y réfugie lorsqu'il est mal à l'aise.

Les illustrations diminuent en situations délicates ou inconfortables. Les gestes amples se raccourcissent, les bras sont plus proches du corps. Ainsi, le menteur évite de se mettre en avant. Généralement, il aura tendance à éviter d'utiliser un doigt pour souligner ou illustrer un point du discours.

Martin se lèche les lèvres, autre signe qui indique qu'il est tendu. Ce dernier point est à relier avec les auto-contacts : l'apparition en plus de grattages, d'auto-contacts avec un autre endroit du corps (ou du visage) ou d'un accessoire (tels des bijoux), sont des signes d'inconfort en lien avec un mensonge possible.

Face à un danger, les jambes aussi réagissent. Elles adoptent une position limbique de sécurité permettant de fuir ou d'attaquer. On a alors tendance à préférer une position stable : jambes écartées et pieds ancrés au sol.

Il y a 2 dangers :

1. Un menteur peut accentuer l'apparition des illustrations pour paraître à l'aise. Les gens n'y pensent généralement pas, ou croient qu'ils sont suffisamment convaincants et que cela n'est donc pas nécessaire.
2. Il faut toujours veiller à ne pas tirer de conclusions hâtives. Le comportement de référence est important.

En observant le comportement habituel de la personne, en analysant avec attention ses habitudes de communication, tant verbales que non verbales, vous serez en mesure d'évaluer l'intensité et la fréquence

d'apparition des illustrations en phase avec le discours.

2. Les manipulatoires et les auto-contacts

Une partie du corps touche une autre partie, un vêtement ou un accessoire. La personne frotte, tient, manipule, pince ou gratte cette partie, ou cet objet. La personne se gratte l'oreille ou le cou, elle tient un objet serré contre son corps.



Il peut s'agir de réajustements, utiles ou inutiles.
La fréquence d'apparition est variable en fonction des personnes.

La durée est courte ou longue. Cela peut durer plusieurs minutes. Ce sont des signes d'inconfort qui montrent que la personne a besoin d'être rassurée. Ce ne sont pas des signes de mensonge.

Dans l'exemple précédent, Martin tire sur sa chemise. Il aurait aussi pu toucher frénétiquement sa montre, rajuster de multiples fois sa cravate ou frotter une poussière imaginaire sur sa veste.

Les auto-contacts sont trop souvent considérés comme des tentatives de tromperies. Les bons menteurs savent qu'ils doivent freiner les auto-contacts, les gestes inutiles et les regards fuyants.

3. Les emblèmes

Ce sont des gestes connus de tous. Ils sont propres à une culture ou à un groupe social. Ils varient donc d'une communauté à une autre.

Exemples d'emblèmes dans les pays de l'Ouest : haussement d'épaules, doigt d'honneur, hochement de tête (pour dire « Oui » ou « Non »), agitation de la main (pour dire « Bonjour » ou « Au revoir »), coup de pied, bras tendu avec le pouce levé, etc.

Il y a peu de variantes entre les pays de l'Ouest (Europe et États-Unis) En revanche, les différences sont plus marquées si l'on compare le Moyen-Orient et les pays d'Afrique.

L'auteur d'un emblème doit être prudent quand il le réalise volontairement. Il vaut mieux faire attention aux personnes présentes. Les codes étant propres à une culture, l'émetteur pourrait vexer quelqu'un

d’une autre culture, chez qui l’emblème pourrait signifier autre chose. Ainsi, caresser la tête d’un enfant népalais ou la lui tapoter serait certainement très mal perçu par les siens, car cette partie du corps est sacrée dans leur culture. Montrer quelque chose du pied serait grossier, le pied étant perçu comme la partie du corps la plus sale.

Les lapsus emblématiques

Les lapsus emblématiques sont des éléments très intéressants à repérer dans la conversation. Ils sont produits involontairement. Ce type de lapsus indique la fuite d’une information sous la forme d’un geste culturel non maîtrisé.

Ils font partie des gestes fiables. Ils sont plus crédibles que les lapsus verbaux, car il n’est pas nécessaire de connaître la personne pour interpréter le geste. Le décodage est fiable au sein d’un même groupe social ou d’une même culture. La fréquence d’apparition augmente avec le stress. Les dérapages emblématiques traduisent la pensée de l’émetteur. L’individu n’a pas conscience du geste qu’il a fait, qui vient de trahir sa pensée.

Le geste peut être freiné ou exprimé devant la personne. Encore une fois, l’observation est la clé de la détection. Les emblèmes peuvent s’exprimer sous la forme d’un geste entier ou d’une partie seulement.



Sophie : « Martin, tu ne débarrasses jamais la table après avoir mangé. »

Martin se retourne, lève la main vers le haut, dans un geste rapide : « Et toi, tu ne fais jamais la vaisselle ! »

Sophie hausse légèrement une épaule : « Mouais ! Bon, on mange un dessert ? »

Il est fréquent de voir une personne lever la main, souvent au niveau de la tête si elle est assise, ou au niveau de l’épaule si elle est debout. Ce geste exprime la colère. Mais quel est le geste entier ? C’est le doigt d’honneur dont nous avons déjà parlé.

Sophie hausse légèrement une épaule. La vérité semble la déranger, elle n’est pas d’accord.

Autre point important, un lapsus emblématique peut apparaître en dehors de sa position habituelle de présentation. Si la plupart apparaissent entre la taille et le cou, vous pourrez en observer aussi au niveau des

jambes ou du visage.

4. La posture

Regardez deux personnes impliquées dans une conversation et vous pourrez observer des modifications au niveau de la posture. Placez maintenant une de ces deux personnes face à un groupe, et vous observerez une intensification de la fréquence des changements.

Les gens changent de posture en fonction des interactions avec autrui. Ces modifications apparaissent en situation de bien-être ou d'inconfort. 61 % des individus croient qu'il faut adopter une « bonne posture » pour générer la confiance.

Ainsi, il est fréquent de voir des gens reculer d'un pas après avoir affirmé quelque chose ou répondu à une question. L'information que la personne vient de délivrer n'est peut-être pas ce qu'elle pense vraiment. La probabilité de mensonge est élevée. L'observation de la tension musculaire fournit une indication sur le stress ou l'anxiété.

Un autre classique de la posture est la manie qu'ont certaines personnes de se grandir en parlant de quelque chose. L'individu se hausse subitement sur la pointe des pieds. Cela dure un instant, mais c'est très facilement perceptible. S'il est assis, il peut étirer son corps vers le haut ou paraître plus large. Ce n'est pas rare de voir des gens en réunion étendre leurs bras et leurs épaules lorsqu'ils prennent la parole. Ce comportement est clairement un signe de domination, et parfois de fierté.

On ne peut pas parler du corps sans parler des odeurs, et notamment de la transpiration. La transpiration se sent, et elle se voit. C'est le signe qu'une forte émotion est en train de se produire, ou d'une tension, du stress, de l'anxiété, d'un malaise. C'est aussi difficile à contrôler qu'à simuler.

5. Les épaules

Les épaules sont stables et peu mobiles. On peut les lever, les baisser, les arrondir, les hausser, les voûter ou les garder droites pour les rendre carrées.

Elles font partie de la posture et influent sur l'image que l'on transmet

aux autres. Par exemple, les gens au tempérament dominant aiment montrer d'eux une image de force et de charisme. Les épaules sont carrées et droites. D'autres comportements utiliseront des mouvements différents des épaules.

Les haussements d'épaules peuvent être forts ou légers. S'ils sont volontaires, ils sont destinés à être vus par l'autre. Ils expriment souvent un sentiment de soumission, d'impuissance ou de non-intérêt pour les faits.



Sophie : « Martin, tu veux de la glace à la fraise ou à la banane ? »
Martin hausse les épaules : « Comme tu veux. »

Le haussement d'épaules de Martin renforce sa réponse verbale. Il signifie que cela n'a pas d'importance pour lui.

S'il est involontaire, il n'est pas supposé être vu par le récepteur. Les mouvements sont souvent plus légers. Le haussement très léger d'une épaule de l'émetteur marque souvent un désaccord avec ses paroles. Traduction : « Je n'ai pas confiance en ce que je viens de dire. » Le stress et l'anxiété s'expriment aussi par ce moyen.

Ce signe limbique est la version courte, et socialement acceptée, d'une réaction de fuite. Le geste complet aurait été de se retourner et de présenter son dos à l'interlocuteur, ce qui permettrait de protéger la zone la plus fragile du corps : le ventre et le torse. Dans ce cas, il y aurait une rupture dans la communication. Ce comportement n'étant pas accepté dans nos sociétés modernes, nous nous autocontrôlons et freinons nos réactions.

L'épaule est reliée au coude par le bras. Le corps exprime une contradiction entre le verbal et la pensée par un mouvement du bras. Cette contradiction porte sur ce que la personne dit ou perçoit.

6. Les bras

Les bras sont soit mobiles le long du corps (ou dans l'espace qui entoure le corps), soit croisés.

J'ai lu de nombreux livres sur le décodage comportemental et, très souvent, on nous explique que tel croisement signifie cela, alors qu'un autre a plutôt telle signification. Leurs auteurs oublient souvent de préciser

que les gens croisent parfois les bras parce qu'ils ont froid ! C'est une réalité. Il ne faut pas la négliger.

Les bras autonomes, en mouvement, indiquent une attitude décontractée, ainsi qu'une tentative d'autocontrôle. Si les bras sont agités quand la personne se déplace, cela peut révéler un caractère dominant ou une possible agressivité. Mais, ne tombons pas trop vite dans les déductions hâtives : cette personne est peut-être simplement pressée ou très à l'aise !

Les bras servent à souligner le discours. Avec les mains, ils entrent en action lorsqu'il s'agit de convaincre ou d'être compris. Ils nous renseignent aussi sur les tentatives de domination. Souvenez-vous du principe d'élévation. Les bras montrent l'enthousiasme de la personne s'ils sont en hauteur.

Ensuite, les croisements des bras peuvent être à l'origine d'un stress, d'une tension ou d'une position de faiblesse.



Si vous observez votre interlocuteur **croiser les bras** alors que vous lui avez posé une question, il est possible que la question dérange. S'il les croise spontanément dans la conversation, il a peut-être envie de prendre une distance par rapport à ce qui se dit.

Comme pour tous les autres indicateurs comportementaux, l'observation est intéressante lorsqu'elle est reliée avec le verbal, dans le cadre d'interactions avec les autres.

7. La respiration

Globalement, la respiration a 3 vitesses : lente, normale ou rapide.

Une respiration normale est celle que nous utilisons quand nous sommes dans une situation de confort, sans subir de stress ou de pression extérieure. C'est la respiration qui rythme notre vie. Elle est naturelle et bénéfique.

La respiration lente ou ralentie est souvent profonde. La personne essaie de se calmer, de ralentir son rythme cardiaque ou de ne pas exprimer d'émotions. Le menteur essaie d'éviter les rougeurs. Une respiration lente et profonde est souvent une tentative d'autocontrôle. Elle est souvent accompagnée d'autres indicateurs de stress ou d'émotions. Elle est

perceptible par l'observation. Si la respiration est rapide, elle peut être courte ou longue. Une respiration rapide et courte est souvent accompagnée d'un rythme cardiaque élevé. Stress, charges émotionnelles ou inconforts en sont les causes. **Si elle est rapide et longue,** il est probable que l'individu soit au début d'une tentative d'autocontrôle. Ses joues sont déjà probablement rouges. Une respiration haletante ou anormalement rapide indique la présence d'une émotion ressentie. Attention, il peut s'agir d'une simulation d'émotion. C'est très facile pour le menteur de respirer vite.

Le menteur a conscience qu'il doit gérer sa respiration pour réussir son mensonge.



Sophie est dans sa chambre, elle retient son souffle : « Zut, il n'était pas censé revenir tout de suite… il ne faut pas qu'il trouve l'emballage de chocolat sur la table… »

Martin est dans la cuisine, il parle fort : « Tu as encore mangé tout le chocolat ! »

Sophie expire bruyamment : « Zut, il l'a trouvé. »

Si elle est retenue, la respiration exprime un stress ressenti face à une situation.

Martin trouve l'emballage et le dit à Sophie. Le stress est trop important. Sophie ressent une émotion négative liée au stress et à la déception. Elle relâche soudainement son souffle.

Une respiration normale suivie d'un souffle, après une réponse à une question, indique une rupture de cohérence. La personne dit quelque chose qui diffère de ce qu'elle pense. Elle décharge sa conscience et cela s'exprime par l'expiration d'air : le mensonge est visible.

8. Les mains

Les mains expriment ou renforcent des émotions. Elles sont en accord ou en désaccord avec le verbal. Elles sont ouvertes ou fermées, apparentes ou cachées, chaudes ou froides, synchronisées ou non avec le discours. Bref, les mains sont très présentes dans la conversation. Vous trouverez de nombreux ouvrages traitant en profondeur de la gestuelle des mains. Faites attention à ne pas tomber dans l'excès d'interprétation.

Quelques points nous intéressent dans le décodage du mensonge.

Les mains sont ouvertes ou fermées : l'ouverture aux autres et le confort s'expriment par des mains ouvertes et par des gestes souples. La paume placée vers le haut indique une émotion positive et le désir de plaire. Les mains fermées sont présentes dans les expressions de tension ou de colère.



La paume vers le bas traduit plutôt un comportement de domination. Il est probable que l'interlocuteur ait envie de prendre le contrôle de la relation. Cette attitude peut être observée aussi bien chez les primates que chez les humains, dans les relations de domination ainsi qu'à l'occasion de tentatives de tromperie.

Elles sont totalement ou partiellement cachées : les mains dissimulées témoignent d'une fermeture à la communication, d'un inconfort ou d'une tentative d'autocontrôle. Le pouce caché dans la main peut être aussi révélateur d'une tension ou d'un stress. Les quatre autres doigts enferment le pouce. Ce dernier est souvent pressé contre la paume, à l'intérieur de la main. La tension est visible.

La position décrite précédemment, quand Martin a enfoui sa main dans la poche de son pantalon, exprime une tension ou un inconfort. Le fait de coller la main contre la jambe montre un besoin de réconfort ou une tentative d'autocontrôle. La main dans la poche peut être aussi fermée en un poing. Un poing prend plus de place dans la poche qu'une main à plat. C'est possible de le percevoir sous les vêtements. Cela peut dissimuler une colère, même si la personne affiche un grand sourire. D'autre part, elle a peut-être froid, et le fait de fermer la main est dans ce cas une réaction pour tenter de se réchauffer.

Le poignet est révélateur de tensions. S'il est souple, l'individu est plutôt ouvert ou détendu. S'il est rigide, il y aura probablement une tension ou une fermeture à la communication.

Les mains peuvent se toucher de diverses manières ou toucher une autre

partie du corps. Par exemple, dans l'expression de honte, une main peut être posée sur le front, accompagnée d'un regard vers le bas.

Sans entrer dans le détail, je ne mentionnerai que deux cas à titre d'exemple.



Les mains en couteaux : les doigts sont près du corps, liés à la main opposée. Les deux mains se tiennent, et avec les bras, elles forment une ceinture autour du corps. Le besoin de protection est clairement exprimé.

Il y a une probabilité pour que la personne n'exprime pas ce qu'elle pense et ait besoin de se contrôler. Ce geste n'est pas un indicateur fiable indiquant qu'une personne est en train de mentir. Il est important de relier ce geste avec l'apparition d'autres indicateurs.



Les mains lavées : elles sont frottées l'une contre l'autre.

C'est un indicateur d'inconfort, de manque d'assurance, peut-être de culpabilité ou de mensonge.

La température est aussi un indicateur : le stress ou une peur intense produisent un effet propre à une réaction de fuite. Les mains deviennent subitement froides.

Le psychologue Robert Leveson a mis en évidence la réaction suivante : la peur provoque un déplacement soudain du sang vers les jambes. Comme les animaux, l'Homme aussi a cet instinct de fuite. Les jambes, mieux irriguées en sang, sont prêtes à courir.

Au contraire, s'il est prêt à frapper, le sang se concentre dans les mains. Elles sont chaudes. C'est un indicateur d'agressivité, mais aussi de joie.

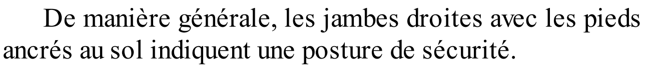
9. Les jambes et les pieds

Les jambes sont droites quand la personne est debout, pliées quand elle est assise. Elles peuvent être croisées dans ces deux positions.

J'entends souvent des gens dire : « En entretien, il faut toujours s'asseoir les jambes droites, les pieds au sol, ne surtout pas croiser les jambes, etc. » Le principal dans toute attitude, c'est qu'elle soit vraie.

Toute tentative de simulation finit toujours par se voir. Un autocontrôle cache forcément quelque chose, même s'il s'agit simplement d'un petit inconfort passager.




De manière générale, les jambes droites avec les pieds ancrés au sol indiquent une posture de sécurité.

La personne est prête à fuir ou à frapper. Le système limbique pousse tous les mammifères à agir ainsi face à un danger.



Les croisements sont relatifs à des attitudes de confort.

En effet, si le cerveau limbique autorise ce geste, qui ne permet ni la fuite ni l'attaque, c'est que la personne se sent relativement à l'aise.

Si la personne croise ou décroise les jambes, il faut analyser le moment pendant lequel ce croisement apparaît. Est-ce en relation avec ce qui a été dit ? Ou alors, cela fait une heure qu'elle est assise et elle a envie de changer de position ? La chaise est peut-être inconfortable… De même, il faut tenir compte de la place disponible pour croiser les jambes. La présence d'une porte, d'une table ou d'autre chose influencera la position de votre interlocuteur sur la chaise.

Si la personne est debout, il est possible qu'elle se balance d'avant en arrière. Cela accompagne souvent un inconfort ou une hésitation.

Enfin, il est important de ne pas conclure trop vite l'analyse d'une personne qui adopte une position déhanchée. C'est un geste de repos, l'expression de la fatigue.

10. La coordination

Les gestes vrais, non simulés, liés à des émotions ressenties, sont synchronisés au langage verbal. La personne dit quelque chose et l'exprime par les mots ainsi que par son corps. Les gestes arrivent en même temps.



Martin est assis à gauche de Sophie. Sophie regarde Martin en lui parlant. Elle agite s

main droite, de haut en bas, vers la droite, hors de l'axe de la conversation : « J'étais à vélo, et puis je l'ai vue, sur la route, seule, perdue, toute petite, sans défense. Alors, j'ai cherché un sac pour la ramener. Je suis vite revenue à la maison, j'avais peur qu'elle ne se fasse écraser. »

Martin : « OK, OK… Alors, explique-moi l'existence de ce ticket de magasin sur lequel il est écrit : Grenouille adulte : 10 euros ! »

Sans voir le ticket du magasin, Martin pourrait savoir que Sophie ment. Ses gestes ne sont pas coordonnés avec ce qu'elle dit. **Quand une personne dit la vérité, ses gestes accompagnent le discours,** en rythme et dans la communication. Dans cette situation, il y a un décalage. L'agitation de la main de Sophie, de haut en bas, exprime un battement, mais il est décalé vers la droite, hors de l'axe de la communication.

En 1998, l'ancien Président américain Bill Clinton a certifié, devant des millions de téléspectateurs américains, qu'il n'avait eu aucune aventure avec Monica Lewinsky. Il a menti devant les caméras. La vidéo est consultable sur Internet. Le Président regarde son interlocuteur, placé à sa gauche. Sa main droite bat la mesure et appuie ses paroles, mais elle est décalée de l'axe de la communication. Tout le monde sait maintenant qu'il a menti.

Le cas de la colère

Quand une personne est en colère, cela se voit et s'entend. Son discours et ses gestes expriment ensemble son sentiment. Ils sont coordonnés.



Martin est fâché : « J'en ai marre ! » Il frappe sur la table. « Tu manges toujours tout le chocolat, tu ne m'en laisses jamais ! »

Il est vraiment fâché. Tout son corps l'exprime.

Autre situation :



Martin est fâché : « J'en ai marre ! Il n'y a jamais d'épinards dans ce magasin ! » Et il frappe sur la table.

Comme dans le cas précédent, Martin frappe la table. Sauf qu'ici, il

simule une colère. Les épinards ne sont pas ses légumes préférés. Le verbal est agressif. Il est suivi d'un geste de la main censé renforcer le discours. Le geste est décalé par rapport aux mots. La colère produit des gestes spontanés et non à retardement.

L'expression de colère apparaît souvent progressivement sur le visage. La colère simulée apparaît souvent de manière plus rapide. Cependant, la colère peut arriver lentement ou parfois être rapide. Cela dépend des personnes et des circonstances (fatigue, stress, agacement, etc.), ou de l'environnement (bruits, températures, etc.).



Les clés d'observation

La tête : 6 clés

1. Mouvements de la tête : souplesse, position droite ou penchée
2. Visage : front, souplesse, couleur, symétrie des expressions, tensions, démangeaisons, etc.
3. Yeux : stabilité, mouvements, rapidité, direction, clignements, pupilles, sourcils
4. Nez : plis, contacts
5. Bouche : sourires, lèvres, dents, bâillements
6. Menton et cou : démangeaisons, déglutitions

Le corps : 10 clés

1. Illustrations
2. Manipulatoires et auto-contacts
3. Emblèmes : lapsus emblématiques
4. Posture : changement de position, se grandir, odeurs
5. Épaules : stabilité et mobilité, haussements
6. Bras : mobilité, tensions, croisements
7. Respiration : rapidité, autocontrôle
8. Mains : ouverture, apparentes, poignets, température
9. Jambes et pieds : positions, croisements
10. Coordination : synchronisation des gestes

Réactions limbiques : 8 clés

1. Arrêt : le corps se fige (inclus une partie du corps, la tête, le visage, etc.).
2. Fuite : le corps, la tête ou une partie du corps effectue un mouvement vers l'arrière ou se tourne (même très légèrement).
3. Attaque : exprimé complètement ou en partie (geste freiné). Exemple : poing serré, doigt d'honneur, coup de pied, des dents prêtes à mordre et accompagnées d'une expression de colère, etc.
4. Micro-expressions : identifier l'apparition et la nature des micromouvements (visage et corps, dont les mains, les épaules, les jambes, les pieds).
5. Nervosité : apparition de tics (sur le visage, sur les mains, etc.). Exemple : lèvres tendues, pressées, mordues, tremblantes, menton tremblant, front plissé, mouvements des yeux rapides, transpiration, respiration saccadée ou rapide, etc.
6. Réconfort : apparition de gestes d'apaisement.
7. Auto-contacts sur le corps et notamment le visage, y compris se mordre la langue ou la déplacer frénétiquement à l'intérieur de la bouche, tirer sur sa barbe ou ses cheveux, ainsi que les clignements incontrôlables des yeux. Les doigts tordus, peaux arrachées et autres petites automutilations apparaissant au cours de la conversation sont aussi des gestes appartenant à la séquence inconfort-réconfort. La hauteur des gestes de réconfort indique le niveau de stress ressenti : plus ils sont situés au niveau du visage et du cou, et plus le stress est important.
8. Les gestes faux : l'interlocuteur montre une émotion, mais en ressent une autre. Exemple : faux sourire, sourire sur une seule moitié du visage alors que l'autre moitié montre la tristesse ; les lèvres sourient, mais le front les yeux montrent de la peur ou de la tristesse ; un sourire au coin de la bouche exprimant le mépris (sourire d'un seul côté de la bouche), un sourire sur les lèvres et le nez relevé trahissant une attitude hautaine, etc.

7 Comment analyser les mots

Étudier la voix

La gorge transmet des sons qui se déplacent dans l'air sous la forme d'ondes. Ces dernières sont perçues par nos oreilles et transmises au cerveau.

Pour parler, il faut ouvrir la bouche et remuer les lèvres. L'articulation permet de produire des sons intelligibles, c'est-à-dire interprétables par d'autres personnes. Les interlocuteurs doivent avoir le même référentiel pour pouvoir se comprendre.

Les sons produits correspondent à de petits morceaux de mots qui s'enchaînent les uns aux autres pour former des phrases. Ces briques s'appellent des **phonèmes**. Ils n'ont pas de sens par eux-mêmes. Ce ne sont que des sons. Une fois mis en relation avec d'autres phonèmes, ils constituent des mots.

Parler, c'est transmettre des idées en utilisant des mots et en les organisant dans des phrases. Cela nécessite une action physique. Une partie de notre corps se met en mouvement. Notre cerveau pense à ce qu'il va dire, et à comment il va le dire. Notre bouche et notre gorge se chargent de produire les sons adaptés.

La prononciation des mots provoque l'articulation. Cela entraîne un mouvement de la mâchoire et de la langue. L'air, expulsé des poumons, fait vibrer les cordes vocales. Celles-ci vibrent plus ou moins rapidement en fonction du volume de la voix. Les sons produits varient aussi en hauteur, en fonction de la longueur des cordes.

Plus la personne est grande, plus les sons produits sont graves. Le principe est le même pour les instruments de musique. Un violon produit un son nettement plus aigu qu'une contrebasse. Bref, la voix varie selon plusieurs critères. Nous avons tous une empreinte de voix différente.

La première étape est **d'établir un comportement de référence de l'individu, et donc de sa voix**. Une fois que vous connaîtrez les habitudes d'expression vocale de votre interlocuteur, vous serez en mesure d'analyser les variations dans son discours. Le non-verbal de la voix pourra vous renseigner sur les variations émotionnelles.

Les variations vocales

La voix est un transmetteur de stress. Les variations perceptibles dans la voix peuvent être liées à des émotions négatives ressenties. Ce ne sont pas des signes de mensonge. Percevoir un stress ou un malaise dans la voix est clairement différent d'un mensonge. Il s'agit d'un simple indicateur.

Cela dit, une absence de variation vocale n'indique pas obligatoirement que l'interlocuteur est sincère. La voix peut varier en volume. Souvent, un volume plus faible, une voix plus douce ou plus basse, est en relation avec un mensonge. L'interlocuteur ne croit pas vraiment ce qu'il dit. Il a peut-être peur que d'autres personnes l'entendent et disent le contraire… Cet indicateur est intéressant à retenir, au même titre que la variation de la tonalité.

Une voix plus aiguë que la normale indique un stress, une forme d'inconfort, de l'anxiété, peut-être un mensonge ou une peur d'être démasqué.

Une étude a montré que ce phénomène se produit dans 70 % des cas. Quand les gens sont stressés, même l'espace d'un instant, le son de la voix est anormalement aigu quand ils répondent à une question.



Sophie est dans la cuisine et Martin dans le salon.

Sophie : « Martin, je viens d'aspirer le canapé, j'espère que tu as retiré tes chaussures avant de t'allonger dessus. »

Martin, d'une voix aiguë : « Oui, oui… »

À la place de Sophie, j'irais m'en assurer !

Au contraire, un volume élevé et un ton agressif, alors que la personne répond à une question, indiquent peut-être qu'elle a quelque chose à se reprocher. Il faut continuer de creuser.

La vitesse est aussi un indicateur d'anxiété. Un interlocuteur qui a un débit de parole anormalement élevé est potentiellement suspect dans ce qu'il communique. S'il n'a rien à cacher, pourquoi se laisse-t-il emporter par l'émotion ?

Vous pouvez aussi vous trouver dans un cas de figure où votre interlocuteur amène une réponse très rapidement à votre question : réaction en moins d'une seconde. Il se peut aussi que vous n'ayez pas terminé la question, il a déjà la réponse et semble pressé de la dire. Les réponses trop

rapides sont des indicateurs de tentatives de tromperie. Il a peut-être préparé un mensonge et est pressé de le dire. Les gens n’aiment pas mentir, sauf certains chez qui le mensonge est pathologique. Une fois le mensonge prononcé, le menteur se sent mieux.

La peur de l’échec et le stress produisent aussi ce phénomène de réponses très rapides.

Les bruits

Les bruits tels que le fait de s’éclaircir la voix, les bruits de gorge, la toux (bruyante), les grognements, etc., sont aussi des indicateurs.

Certaines personnes produisent des bruits, inconsciemment ou non, dans le but de renforcer leur crédibilité. Si la situation représente un danger potentiel, elles montrent qu’elles sont à l’aise, totalement sûres d’elles. Leurs mensonges seront plus faciles à faire passer.

Étudier le choix des mots

Les gens communiquent avant tout pour faire passer un message. L'objectif est la compréhension : comprendre les autres et se faire comprendre.

Le langage est composé de mots organisés selon une structure propre à chaque langue : la syntaxe (c'est l'ordre des mots dans le discours). Une règle de base en communication est de toujours respecter un langage simple, facile à comprendre.

Un bon communicateur utilise de préférence des mots simples, organisés selon une syntaxe simple. Le schéma le plus classique est : Sujet-Verbe-Complément(s). Idéalement, il exprimera une idée par phrase. Ainsi, il met toutes les chances de son côté pour éviter les difficultés de compréhension des auditeurs.

Souvenez-vous de ceci : une personne qui ne comprend pas ce que vous dites ne vous le dira pas forcément. Bien souvent, elle fera « Oui » de la tête et n'osera pas vous interrompre.

En respectant la règle de base précitée, vous mettrez toutes les chances de votre côté !

Exercice pratique : quel est votre style communicationnel ?

Chaque personne a son style communicationnel. Quel est le vôtre ?

Vous pouvez le savoir en enregistrant l'une de vos conversations avec vos amis, collègues ou clients. Quand vous écouterez l'enregistrement, vous porterez votre attention sur les mots (simples, compliqués, adaptés à la conversation, etc.) et à la structure des phrases. Sont-elles simples ou complexes ? L'ordre des mots est-il logique ? Auriez-vous pu construire des phrases plus simples ou plus courtes ? Etc.



Simplifiez votre communication

Essayez de respecter la formule suivante. Elle vous aidera à construire des phrases simples :

1 Sujet + 1 Verbe + 1 Complément = 1 idée par phrase

Voilà pour votre style de communication verbal. Passons maintenant à celui de votre interlocuteur.

L'analyse du comportement de référence sert à établir ses habitudes de communication, hors des situations de stress. Quand la pression augmente, la façon dont les gens disent les choses change. Nous avons vu qu'il y a des variations vocales. Il y a aussi des variations dans le discours. Les mots ou le style utilisé varient, d'ailleurs souvent en même temps que le comportement. Des tentatives de tromperie sont perceptibles dans les mots utilisés.

1. Les qualificatifs et atténuations

Ainsi, lorsqu'une personne ment, elle a tendance à utiliser plus souvent des termes qualifiants ou atténuants que lorsqu'elle ne ment pas.

Qualificatifs et atténuations

Les qualificatifs servent à qualifier quelqu'un ou quelque chose. Les atténuations diminuent l'intensité du mot auquel il se rapporte.

Quelques exemples : parfois, souvent, rarement, spécifiquement, d'ordinaire, habituellement, occasionnellement, la plupart du temps, la plupart, quelquefois, essentiellement, pas nécessairement, environ, en fait, plusieurs, cependant, tel que, mais…

Certaines personnes utilisent ces mots fréquemment, quelle que soit la situation. Si le comportement de référence le montre, alors ce sera plus difficile d'analyser une augmentation des apparitions. L'analyse sera plus compliquée et le risque d'erreurs plus important.

Si au contraire, l'interlocuteur les utilise subitement, cela doit attirer votre attention.

2. Les négations

Un menteur a aussi tendance à insister plus sur les négations. Il les

accentue dans le but de démontrer qu'il dit la vérité. Dans l'affaire Lewinsky, évoquée précédemment, Bill Clinton insiste fortement lorsqu'il parle devant les caméras. L'accentuation des négations est clairement perceptible. Il répète qu'il n'a jamais eu d'aventure avec Monica Lewinsky.

Une personne qui insiste et accentue ce qu'elle dit être vrai renforce le doute que l'on peut avoir sur la véracité de ses propos.



Sophie regarde Martin droit dans les yeux : « Non, je n'ai pas mangé le gâteau. Je n'ai pas non plus mangé le tiramisu. Je n'y suis pour rien. Je ne sais pas pourquoi il n'est plus là. Je n'aurais jamais fait ça ! Il a disparu tout seul. Ce n'est pas moi ! »

Martin : « OK, on a été cambriolés et les voleurs ont seulement volé le contenu du réfrigérateur… »

Martin ne croit pas Sophie, qui affirme pourtant avec conviction qu'elle n'a rien mangé. L'affaire est délicate : soit Sophie ment, soit elle dit la vérité.

Si elle ment, son attitude est classique : elle nie les faits. La première de ses réactions est de dire « NON, ce n'est pas moi ». Les phrases sont négatives. Le langage non verbal suit généralement les mots. À moins que la tête dise « OUI » alors que les mots disent « NON » (voir le chapitre consacré au décodage comportemental).

Les négations, répétées ou insistées, sont renforcées par « Jamais » : « Je n'aurais jamais fait ça ! » Les phrases sont courtes, le style direct. Elle nie tout. La présence d'autant d'insistance doit éveiller l'attention de l'observateur.

Mais attention, elle dit peut-être la vérité ! Dans ce cas, en se sentant accusée à tort, elle ressent une injustice. Elle va essayer de convaincre Martin que ce n'est pas elle. Que font la plupart des gens quand ils sont dans cette situation ? Ils disent que ce n'est pas eux. Leur style grammatical évolue : ils insistent souvent plus sur les négations. Ce n'est pas eux et ils l'affirment. C'est normal ! Que feriez-vous dans une telle situation ? Beaucoup de gens perdent leurs moyens et réagissent de cette façon.

Être accusé à tort est une situation désagréable pouvant être extrêmement dangereuse. Convaincre l'accusateur qu'on est innocent est stressant, surtout s'ils sont plusieurs.

D’autres personnes, dans cette situation, gardent une attitude plus sereine et restent plus positives. Ce ne sont pas elles, donc c’est quelqu’un d’autre. Mais qui ? Elles ont tendance à garder leur calme voire même à se mettre du côté de celui qui les accuse de mentir, pour rechercher le vrai coupable. Cette attitude renforce leur crédibilité. La confiance fera le reste.

Alors, imaginons un instant que le vrai coupable convainc son accusateur qu’il est innocent, et que c’est une autre personne qui aurait commis le crime. Ils partent ensemble à la recherche d’un coupable.

Si le vrai coupable est intelligent, rusé et aussi bon communicateur, il pourra influencer la situation et contribuer à envoyer un innocent en prison.

La présence de négations est un indicateur parmi d’autres. Encore une fois, les recoupements sont nécessaires. De nouveau, il faut veiller à ne pas faire de déductions trop rapidement !

3. Le style indirect et les références aux autres

Une étude menée en 2010 par deux chercheurs de l’université de Stanford, en Californie, a mis en avant que les menteurs utilisent plus de références aux autres. Ils parlent et écrivent plus à la troisième personne.

Dans une communication sincère, une personne honnête se mettra plus volontiers en avant que lors d’un mensonge. La première personne est plus utilisée : je, moi, mon, etc.

Les menteurs utilisent plus souvent un style indirect. Ils évitent donc ces mots.

Exercice pratique : quel style vos contacts utilisent-ils dans leurs e-mails ?

Si vous avez un peu de temps, je vous invite à passer en revue les e-mails stockés dans votre boîte de réception.

Vous pouvez faire une analyse en fonction de l’émetteur du message, du sujet traité et du style utilisé. En utilisant cette astuce, vous vous rendrez peut-être compte que certaines personnes, en fonction des sujets, utilisent un style indirect, préfèrent la troisième personne et incluent plus de négations.

Alors, posez-vous des questions… Adopter un style indirect, c’est aussi prendre

une distance dans le langage.

Par exemple, votre interlocuteur esquive une question en répondant par une réponse indirecte, ou en répondant à une question par une autre question. En faisant cela, il s'implique moins par rapport à ce qui est dit. Il évite de se mettre en avant. La personne qui reste en retrait évite de se faire remarquer, donc d'être critiquée.

Les menteurs n'aiment pas se mettre en avant. Le style indirect est un indicateur.

Le tutoiement

Parfois, les gens ne savent pas s'ils doivent tutoyer ou vouvoyer l'interlocuteur. Ou alors, ils savent qu'ils peuvent le tutoyer, mais ils ont des craintes. Ils sont peut-être mal à l'aise.

Dans ce cas, le discours est souvent indirect. Les tournures de phrases sont plus compliquées. Ils pèsent leurs mots. Le langage est plus complexe. Cela peut être un simple indicateur d'inconfort dans la relation.

4. La recherche de la perfection

Beaucoup de commerciaux savent qu'il faut rassurer le client pour vendre. Si le client a peur, il n'achète pas.

Le premier réflexe d'un vendeur est de mettre au point un argumentaire de vente qui lui permettra de rebondir face au client. Son objectif est de ne pas permettre au client d'avoir le moindre doute quant à la qualité de ses produits et services. Le doute ne permet pas l'adhésion du client, la vente doit se faire dans un contexte de confiance. Toutes les entreprises utilisent un argumentaire de vente, avec des outils permettant de traiter les objections et de mettre en valeur les avantages et les bénéfices des produits, services ou solutions complètes.

Bref, tout est fait pour rassurer le client.

1. Réponses trop parfaites

Si votre activité professionnelle vous amène à rencontrer des commerciaux, vous avez sûrement déjà été dans une situation où le vendeur avait réponse à tout. Si ce n'est pas le cas, pensez à observer le prochain vendeur à domicile qui vous démarchera pour vous vendre une assurance ou un aspirateur.

Quelle que soit votre objection, il apportera la réponse parfaite qui efface tous les doutes. Il fera tout pour vous rassurer.

Or, une réplique trop parfaite est souvent le résultat d'une réponse préparée et répétée. Dans le cas du commercial, c'est même une certitude. Un bon commercial ne laisse rien au hasard.

Si la réponse est préparée et répétée, il y a peut-être un mensonge à découvrir. Il est possible qu'une partie de la réponse soit vraie, mais la réalité est souvent différente du monde tout rose et tout beau présenté par les vendeurs. Une dissimulation ou une exagération est un mensonge : à vous de les découvrir.

Souvenez-vous qu'une réponse sincère contiendra toujours de petits détails incorrects et inutiles. Rien n'est parfait dans ce monde. Méfiez-vous des beaux discours !

2. Réponses trop complètes

Certaines personnes fournissent des réponses indirectes ou compliquées. Une caractéristique de ce type de réponses est de fournir plus d'informations que celles demandées. Cela peut révéler un besoin d'être cru. Qui a besoin par-dessus tout d'être cru ? Les menteurs ou les gens peu sûrs d'eux !

Quand les gens disent la vérité, ils n'ajoutent pas de petits détails sans importance. Si, en plus, le récit a lieu longtemps après les faits, il y a de fortes chances pour que les informations délivrées soient éloignées de la réalité.

Les gens ont besoin de cohérence interne pour pouvoir continuer à vivre en accord avec leurs valeurs et évoluer dans la vie. Les souvenirs qu'ils gardent d'un événement passé sont souvent différents de la réalité vécue.

Il faut toujours faire attention à la fiabilité de ses propres souvenirs. De même, il faut redoubler de prudence lorsqu'il s'agit des souvenirs des autres, surtout sur les petits détails.

D'autre part, si l'interlocuteur est connu pour parler beaucoup, apporter des réponses longues et complètes, il sera difficile d'identifier les réponses anormalement complètes.

N'oublions pas aussi le problème de conformité de mémoire, surtout face à un groupe. Celui-ci apparaît quand plusieurs personnes ont raconté un récit à un groupe. Ceux qui ont écouté corrigent spontanément leur

version et racontent à leur tour un récit proche de ce qu'ils ont entendu avant.

En 1951, le psychologue Salomon Asch a publié les résultats d'une étude sur le conformisme. Cette étude a démontré que les individus préfèrent modifier leur récit pour correspondre à ce qui a été présenté par le reste du groupe, même si ce qu'ils disent est contraire à leurs perceptions. Si le récit des autres est trop différent de la perception de l'individu, il finit par douter de lui-même. Ce conformisme s'explique par le besoin de se rassurer et de s'intégrer au groupe.

5. Les erreurs

Nous avons déjà dit qu'il est normal qu'il y ait quelques petites erreurs dans un récit ou dans une réponse. La mémoire est défaillante par nature. Donc, la méfiance est de mise si la réponse est trop parfaite ! Mais attention, certaines erreurs peuvent être révélatrices de tentatives de tromperie.

1. Lapsus

Le lapsus verbal, ou le fait de dire un mot pour un autre, est un indicateur qui a été mis en avant par Freud il y a bien longtemps ! Nous avons déjà parlé du lapsus emblématique, sur le plan de la communication non verbale.

Le lapsus exprime une information cachée ou refoulée.

2. Grammaire et vocabulaire

On ne peut parler d'erreur sans parler de grammaire et de vocabulaire. Bien sûr, il est toujours possible de faire des fautes de langage. Personne n'est parfait. Nous communiquons de plus en plus vite, et on peut constater que les fautes de langage sont nombreuses dans la vie de tous les jours.

En revanche, il existe des fautes qui apparaissent soudainement dans des cas précis d'inconfort. Si votre interlocuteur parle normalement, son discours est clair et structuré. Au moment où vous lui posez une question, vous constatez que son discours devient peu structuré, il y a des allers et retours sur le plan temporel, le présent et le passé se mélangent, etc. Il est possible que ces incohérences verbales soient liées à une tentative de manipulation ou de tromperie. N'oubliez pas d'analyser le comportement

en relation avec le verbal.

Au niveau du vocabulaire, il y aura peut-être une distance dans le langage. L'interlocuteur veut garder une distance avec le sujet dont il parle. Cela montre que la personne ressent une émotion forte sur le sujet et qu'elle veut s'en écarter.

Reprenons le cas de Bill Clinton : «*I did not have sexual relations with that woman, Miss Lewinsky.* » (Traduction : « Je n'ai pas eu de relations sexuelles avec cette femme, Mlle Lewinsky. ») Quand il dit « *THAT woman* » (cette femme), il prend très clairement une distance vis-à-vis d'elle.

De même, si deux personnes utilisent un langage différent (des mots différents avec peut-être un style différent), quand elles parlent de la même chose, il est possible que l'information présentée soit construite. Ils n'ont peut-être pas vécu les mêmes choses. Dans ce cas, il est possible que l'une d'elles soit en train de mentir, voire les deux.

3. Hésitations et blocages

Les hésitations dans le discours, les pauses, les interruptions ou les blocages sont autant d'autres indicateurs.

L'interlocuteur hésite, il n'est pas sûr de lui. Il réfléchit à ce qu'il va dire ou comment il va le dire. Il s'arrête subitement de parler, il ne trouve pas ses mots. La situation semble compliquée. Il n'y est peut-être pas préparé. Ces pauses, et les blocages, peuvent être longs et la fréquence variable. Tout dépend de la personne et de la situation. Il peut arriver que certaines personnes soient frappées par un mutisme qui les empêche de prononcer le moindre mot !

Des ponctuations peuvent apparaître : des mots tels que « ah… », « euh… », « hmm ». La réponse n'a pas été préparée, la personne ressent un malaise, il y a aussi possibilité de mensonge. Cependant, les bons menteurs peuvent avoir préparé ces ponctuations pour rendre le discours plus convaincant.

Le cas des bégaiements soudains : la langue dérape, le discours est haché. C'est l'expression d'un inconfort qui peut déboucher sur un mensonge.

4. Répétitions

Deux types de répétitions peuvent nous renseigner sur les tentatives de tromperie.



Martin : « As-tu mangé le gâteau ? »
Sophie : « Non, je n'ai pas mangé le gâteau. »
Martin : « Où était le gâteau ? »
Sophie réfléchit un instant : « La dernière fois que je l'ai vu, il était dans l'armoire… Oui, c'est bien cela, dans l'armoire, à côté des céréales. »

1. Le premier type de répétition se trouve dans la réponse : « Non, je n'ai pas mangé le gâteau. » Sophie répète le contenu de la question dans la réponse afin d'insister sur l'élément important pour elle. Si elle avait dit simplement « Non », elle aurait été plus convaincante.
2. Le second type rejoint les hésitations dont nous venons de parler. La répétition qui arrive juste après une hésitation doit attirer l'attention. Sophie réfléchit à la réponse : elle construit un mensonge. Ensuite, elle tente un ancrage de sa réponse pour influencer son interlocuteur : « La dernière fois que je l'ai vu, il était dans l'armoire… Oui, c'est bien cela, dans l'armoire, à côté des céréales ». Elle a répété deux fois « dans l'armoire », comme si elle voulait convaincre Martin que le gâteau s'y trouvait bien. Attention, elle dit peut-être la vérité et elle l'a peut-être bien vu dans l'armoire, à côté des céréales ! Pas de conclusions hâtives, c'est une règle d'or !



Analyser la communication verbale

Le non verbal de la voix :

- Les variations vocales
- Les bruits

Le verbal :

- Vocabulaire et grammaire : qualificatifs et atténuations, négations, style indirect et références aux autres
- Recherche de la perfection : réponses trop parfaites ou trop complètes
- Les erreurs : lapsus, grammaire et vocabulaire, hésitations et blocages, Répétitions

Il y a de multiples raisons de soupçonner quelqu'un de mentir. Le menteur est parfois très doué, parfois moins bon. Il a aussi parfois de la chance. Démasquer un menteur n'est pas toujours simple, surtout s'il a bien préparé son mensonge.

Il existe des techniques pour faire « tomber » les tricheurs. Vous en connaissez peut-être certaines, si votre activité professionnelle demande une certaine vigilance quant à l'honnêteté des gens.

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle présente quelques techniques faciles à réaliser. Il en existe bien d'autres, parfois très compliquées, dignes des meilleurs romans policiers. Mais ce n'est pas l'objet de ce livre, qui se veut être un ouvrage pratique, utilisable au quotidien.



Sophie dit, sur un ton agressif et fort : « C'est à cette heure-ci que tu rentres ?!!! J'ai essayé de t'appeler toute la soirée ! Où étais-tu ? »

Martin : « Tu ne vas pas me croire… Je suis encore tombé en panne de voiture. J'ai appelé un dépanneur. Ça m'a coûté une fortune ! Ensuite, mon téléphone est tombé en panne de batterie. Et puis, j'ai rencontré Marc qui était avec Pierre. J'étais tout sale. Donc je suis passé chez lui. Je ne pouvais pas t'appeler pour te prévenir, car il n'a plus de téléphone. Et comme sa femme n'était pas là ce soir, je suis resté pour lui tenir compagnie. On a un peu joué à des jeux vidéo. Il est trop fort, j'ai encore perdu contre lui ! Ensuite, il m'a raccompagné en scooter. Il n'a plus de voiture… Bla-bla-bla. Etc. »

Astuce nº 1 : vérifier une histoire



Sophie : « Martin, maintenant tu vas me raconter la même chose, mais à l'envers ! »

La vérification d'histoire est un piège dans lequel le menteur tombe facilement. Alors qu'il a bien construit et répété son mensonge, il ne s'attend pas à ce que la cible lui demande de raconter son histoire à l'envers.

Un mensonge est construit et répété à l'endroit, car celui qui le dit a besoin de poser des points de repère dans son récit. En inversant le sens du récit, le menteur perd ses repères.

Si la situation a vraiment été vécue, il n'aura pas de problème pour raconter l'histoire à l'envers, puisque les éléments se trouvent dans la mémoire. La vérité fait appel à la mémoire alors que le mensonge est du domaine de la création.

Astuce n° 2 : adopter la stratégie du cheval de Troie

Montrer à l'interlocuteur qu'il est cru, c'est le mettre en confiance. Cela permet d'éliminer le stress et les tensions pouvant être liés à la situation ou au mensonge.

En revanche, la cible va s'intéresser de près aux détails du récit. Il s'agit de faire parler la personne et de lui poser des questions permettant d'obtenir des réponses très précises, très détaillées. Tout en gardant un ton cordial et agréable, l'interlocuteur donnera des éléments complémentaires.

L'écoute à 360° permet de mettre le doigt sur les incohérences du récit, sur les fuites comportementales et sur divers inconforts. L'analyse des réactions et des expressions doivent permettre de démasquer le menteur, surtout si celui-ci s'emmêle dans ses mensonges.



Sophie pose une succession de questions en laissant Martin répondre à chacune d'elles :

« Alors, Martin, tu as donc fait appel à un dépanneur ? C'était quelle société ? »

« Et cela t'a coûté combien ? »

« Tu as payé en espèce ou par carte ? »

« Quand es-tu tombé en panne de téléphone ? »

« Et au fait, comment va Marc ? Tu m'as dit qu'il n'a plus de téléphone ? Donc, il n'a plus Internet ? »

« Marc ne t'a pas envoyé un dossier par e-mail, hier, à 23 heures ? »

« Il n'a pas envoyé le dossier de chez lui ? »

Etc.

Astuce nº 3 : faire le test du savoir coupable

Dans le test du savoir coupable, le récepteur pose des questions dont seul l'émetteur connaît les réponses. Les questions pièges sont insérées dans la conversation. Le menteur sera pris au piège, s'il répond à une question dont il n'est pas censé connaître la réponse. Les gens qui disent la vérité diront « Non, je ne sais pas ». A contrario, le coupable marquera une émotion, car il connaît la vérité.

Souvenez-vous, il faut toujours établir des recoupements et ne pas qualifier trop rapidement quelqu'un de menteur. Ainsi, il s'agira de poser plusieurs questions et d'analyser la fréquence des réponses inhabituelles ou l'apparition des émotions.



Lendemain matin, au petit déjeuner :

Sophie : « Tu as des nouvelles de ton copain Alain ? »

Martin regarde son verre : « Pas trop, il n'est pas très bavard. Il ne m'appelle plus en ce moment. »

Sophie : « La dernière fois que tu l'as vu, il avait toujours ses cheveux longs et ses vêtements d'étudiant des années 1980, ou alors il avait déjà ses nouvelles lunettes ? »

Martin boit une petite gorgée d'eau : « Eeuuuh, oui… Alain a des cheveux courts et des lunettes. »

Sophie : « Oui, c'est ce que j'ai vu sur Internet, il a des lunettes depuis quelques jours… Il vient d'ajouter des photos sur un site ! »

Martin se passe la langue sur les lèvres : « Euuuh, oui, il a toujours des lunettes de soleil quand il joue au poker. »

Sophie : « Aaah, et les cheveux courts, il ne les porte que quand il joue au poker ? »

Martin est surpris. Il a commis une erreur. Il dit ne plus avoir de contact avec son copain Alain, mais sa réaction l'a trahi. Il a montré à Sophie qu'il sait qu'Alain a des lunettes, alors que l'information est récente. Il a essayé de se rattraper, mais il y avait un détail de trop : s'il n'avait pas vu Alain depuis longtemps, il n'aurait pas pu savoir qu'il a maintenant les cheveux courts.

Le test du savoir coupable utilise des questions à choix multiples pour coincer le menteur. Les informations à gérer entrent parfois tellement dans le détail qu'il est très difficile de ne pas se tromper.

Astuce n° 4 : offrir à boire

Dans la situation précédente, Sophie pose des questions à Martin, qui essaie d'y répondre. Chaque réponse à une question est précédée d'une attitude particulière de Martin : l'envie de boire. La première réponse est précédée d'un regard sur le verre. Lors de la seconde, il boit une gorgée d'eau, à la troisième, il se passe la langue sur les lèvres. Cela révèle un inconfort. En situation de stress, on peut ressentir l'envie de boire souvent. Ceux qui doivent prendre la parole devant un public ont peut-être déjà ressenti cette impression d'avoir la bouche sèche.

Cette technique est facile à utiliser. En proposant systématiquement de l'eau avant de démarrer un entretien ou une réunion, vous atteindrez plusieurs objectifs :

- Le premier est d'accueillir l'interlocuteur dans de bonnes conditions. La qualité de votre accueil lui laissera une image positive de vous.
- Ensuite, ce qui nous intéresse est d'évaluer son honnêteté.
- La personne boira si elle a besoin de gagner du temps. C'est souvent le cas si une question nécessite une courte réflexion ou un mensonge.

Le verre, ou la bouteille d'eau, est un accessoire utile par lui-même. Si la personne est mal à l'aise, ou a besoin de décrocher le regard durant un instant, elle pourra le détourner sur le verre. Il est intéressant d'analyser à quel moment de la conversation cela se produit. Quels sont les éléments qui ont produit cette hésitation ? Il y a peut-être un point à creuser.

De même, la déglutition est visible au niveau du cou. Si une émotion négative ou un inconfort est ressenti, une déglutition pourra apparaître. Le menteur aura envie de boire une gorgée.

Attention, il peut y avoir un décalage. La déglutition et l'envie de boire peuvent se produire si l'émetteur ressent un inconfort ou est en désaccord avec quelque chose qu'il entend ou voit. Cela peut aussi être associé à une pensée n'ayant aucun rapport avec la conversation en cours.

Les Chinois et les Indiens de l'Antiquité utilisaient une technique

proche pour identifier les menteurs. Les Indiens demandaient au suspect de mâcher du riz et de le cracher. En Chine, c'était de la farine de riz. S'il réussissait, il était innocenté. La nervosité ne permet pas de produire assez de salive pour cracher le riz.

Astuce n° 5 : faire un discours orienté

Lorsque nous communiquons avec les autres, nous partageons des informations. Celles-ci ne sont pas toujours neutres. Chaque individu a son mode de pensée : c'est ce qui fait que nous sommes uniques.

Cette technique utilise le mode de pensée de l'autre. Le principe repose sur le fait qu'il est impossible de se contrôler tout le temps. En situation de stress, les gens ont tendance à se contrôler. Ils oublient de le faire lorsque la tension baisse. C'est alors que le détecteur peut utiliser la technique du discours orienté.

Dans le cadre de la conversation avec l'autre, le détecteur dit quelque chose fortement orienté positivement ou négativement. Une écoute à 360° des réactions de l'autre vous indiquera quel est son mode de pensée. Ses réactions et micro-expressions traduiront ses émotions.

Si la personne approuve notre comportement (qui peut être choquant), alors il y a peut-être quelque chose à creuser. L'analyse de la réaction doit aussi faire l'objet de recoupements.



Sophie a demandé à Pierre de tester Martin, car elle le soupçonne de lui mentir.

Le lendemain matin, Pierre parle avec Martin et glisse dans la conversation : « Bah, on peut mentir aux femmes, ce n'est pas grave, on sait comment elles sont… »

Martin affiche un sourire sincère : « Ah oui, c'est clair ! »

Martin mentirait-il à sa femme ? Il a apprécié la remarque de son collègue. Son comportement était en phase avec la phrase de Pierre, il était sincère. Sophie a raison de se méfier.

Astuce n° 6 : poser des questions ouvertes

Les questions ouvertes permettent de savoir beaucoup plus de choses que les questions fermées. L'émetteur est obligé de construire des phrases complètes et d'apporter des informations cohérentes, tout en maîtrisant son comportement.

Les questions ouvertes doivent être posées de telle sorte qu'elles demandent une réponse suffisamment complète. Cela obligera la personne à réfléchir aux phrases, donc aux mots et à la syntaxe, etc. C'est à ce moment-là qu'elle aura le plus de chance de produire des expressions et micro-expressions, si elle tente de mentir. Il faut donc éviter les questions auxquelles elle ne pourrait répondre que par « oui » ou « non ».

Astuce n° 7 : analyser le ton des questions

Une des techniques de questionnement consiste en une analyse du ton et du style utilisés. Il faut cependant être prudent lors de son utilisation, car le risque d'erreur d'interprétation est bien présent.

Si les questions sont directes, le ton agressif et le volume élevé, le répondant utilisera peut-être aussi un ton agressif et un volume élevé. S'il répond avec passion, ou force de conviction, sur les faits, il est possible qu'il ait quelque chose à se reprocher. La question est « quoi ? »…

Il faudra déterminer ce qui le met en colère : la nature de la question et le problème étudié, ou le fait d'être suspecté de mentir ? C'est très important d'éclaircir ce point pour éviter les erreurs d'analyse.

Les gens innocents sont souvent en colère lorsqu'ils sont suspectés de dire des mensonges. Leur colère est liée au fait qu'ils se sentent accusés injustement. En revanche, un innocent risque d'être perçu comme un menteur par des observateurs extérieurs, qui penseront qu'il est en colère à cause de la question portant sur les faits.

Une réponse claire, précise, courte, sur un ton calme et un volume de voix normal, laissera une impression plus positive pour les observateurs. Il y a aussi plus de chance pour que la personne dise la vérité. Elle n'a rien à se reprocher, elle reste donc calme.



Sophie, sur un ton agressif et un volume élevé : « Bon, alors, quand as-tu vu Alain pour la dernière fois ? Je t'avais dit que je ne voulais plus que tu traînes avec cet escroc ! »

Martin, sur un ton aussi agressif, volume encore plus élevé : « Ouaaaais ! C'est bon ! Je l'ai croisé une fois ou deux. Pas de quoi en faire toute une histoire ! »

Sophie, sur un ton moqueur : « Aaaah, tiens, tout à l'heure tu ne l'avais pas revu ! »

Martin, rapidement : « Écoute, je l'ai seulement croisé dans la rue, on n'a pas parlé. Je l'ai vu de loin. J'avais oublié que je l'avais croisé. »

Sophie va devoir creuser pour déterminer s'il ment sur le fait qu'il l'a revu, ou s'il est agressif parce qu'il est accusé à tort. Des recoupements et des investigations supplémentaires sont nécessaires.

Astuce n° 8 : varier les tâches



Sophie demande à Martin : « Peux-tu mettre la pizza au four ? »

Alors que Martin s’exécute, Sophie lui demande : « Il y a encore eu un retrait de 1000 euros sur le compte. Cela ne semble pas être un prélèvement automatique. Cela te dit quelque chose ? »

Martin s’immobilise, le four ouvert : « Euuuh, oui, je ne sais pas… Ahh, si, peut-être bien le dépanneur pour la voiture. » Et il glisse la pizza dans le four.

Pendant la conversation, le détecteur demande à la personne d’effectuer une tâche manuelle simple. Celle-ci doit demander un minimum de précision. Au moment où elle est sur le point de faire ce qui a été demandé, le détecteur pose une question qui demande une certaine réflexion. S’il répond à la question avant de faire la tâche, c’est probablement un mensonge. S’il exécute la tâche, et laisse donc passer du temps avant de répondre, il est possible qu’il cherche à gagner du temps. Il y a peut-être aussi une tentative de tromperie.

Créer un mensonge mobilise une partie des ressources du cerveau. Les tâches manuelles sont plus difficiles à exécuter si la réponse à apporter est un mensonge.

Si Martin avait répondu spontanément en même temps qu’il ouvrait le four et glissait la pizza dedans, Sophie aurait probablement pu le croire.

Astuce nº 9 : utiliser la technique de la diversion et de la perte de temps

Personne n’aime perdre son temps. Sur ce principe, la technique de la diversion consiste à observer le comportement des personnes soupçonnées de mentir, alors qu’elles sont obligées de subir une perte de temps.

En général, une personne coupable évitera de se mettre en avant pour ne pas attirer l’attention sur elle. Dans un groupe, le menteur préférera rester en retrait. Donc, l’interlocuteur honnête hésitera moins à contester la perte de temps.



Lundi matin, au bureau. Le chef de Martin a constaté des vols de fournitures.

Martin et ses collègues viennent d’assister à un sermon du manager. Celui-ci a été clair : « Personne ne quittera la salle tant que le coupable ne sera pas identifié. »

Pendant une minute, tous les collègues de Martin râlent : « Chef, nous perdons notre temps ! », « On a du travail ! », etc. Martin est calme, assis sur sa chaise, il ne dit rien.

Le chef : « La réunion est terminée, tous au boulot ! Martin, viens avec moi ! »

Le manager de Martin a observé les comportements et a utilisé cette technique. Encore une fois, attention à ne pas tirer trop vite des conclusions. Martin est peut-être fatigué, il n’avait peut-être pas envie de travailler. Le temps passé en réunion est du temps gagné, ou alors, il avait une autre bonne raison.

Un menteur entraîné qui connaît cette technique pourra au contraire l’utiliser pour tromper le détecteur. Souvenez-vous du principe « Plus c’est gros et plus ça passe ». Le détecteur pourra-t-il identifier un menteur qui se met en avant ? Rien n’est moins sûr… Dans tous les cas, il faudra faire des recoupements.

Astuce nº 10 : construire une histoire en deux ou trois temps

Un menteur qui raconte un récit le maîtrise au moment où il le raconte. S'il doit revenir sur son récit plus tard, il y a des risques pour lui qu'il se trompe s'il a menti. Plus le temps passe, et plus les risques sont élevés. Quand nous avons parlé des contradictions, Martin a commis une erreur en parlant de la couleur du chien qu'il a teint.

L'histoire était celle-ci :



Sophie et Martin reçoivent des amis. La soirée se déroule dans le calme quand la voix de l'amie de Sophie résonne :

« Mais Martin, tu as menti ! Tout à l'heure, tu m'as dit que le chien était blanc et maintenant tu me dis qu'il était noir ! »

Sophie : « Que se passe-t-il ? »

L'amie : « Martin a raconté qu'il a teint un chien en rose quand il était jeune. Au début de la soirée, il a dit qu'il était blanc, et maintenant il dit qu'il était noir. Je ne le crois plus, c'est faux ! »

L'amie de Sophie connaissait-elle cette technique ?

Dans un premier temps, Martin a raconté son histoire. Le chien était blanc quand il l'a teint. Quelques heures plus tard, en parlant du même exploit de jeunesse de Martin, la couleur d'origine du chien était le noir. Cette grossière erreur ne se serait pas produite si Martin avait vécu l'événement. Il aurait fait appel à ses souvenirs et non à ses capacités créatrices.

Si vous avez un doute quant à la véracité d'une information apportée par une personne, cette technique permet de faire des recoupements basés sur le contenu. En parallèle, une observation attentive des expressions et des micro-expressions peut vous apporter beaucoup d'informations sur l'émetteur.

Les bons menteurs peuvent arriver à mémoriser leurs mensonges et à les reproduire au détail près. Cependant, il arrive toujours un moment où ils commettent une erreur.

Astuce n° 11 : regarder dans les yeux

Le psychologue Aldert Vrij, de l'université de Portsmouth, en Angleterre, a travaillé sur cette stratégie qui consiste à augmenter la charge émotionnelle chez les menteurs. Selon lui, le fait d'insister pour que le suspect maintienne un contact visuel quand il raconte son histoire ajoute une dimension supplémentaire dans la complexité du mensonge. Il a démontré une augmentation des détections de tentatives de tromperie par cette technique.

Créer un mensonge est souvent complexe. Le menteur a généralement envie de regarder ailleurs. L'organisation des éléments dans le discours et l'agencement des détails demande de la rigueur. Le fait de devoir maintenir le regard de l'autre provoque une distraction chez le menteur. Cela ajoute un niveau de complexité supplémentaire.

Dans le cas où la cible est connue du menteur, il est plus difficile pour ce dernier de maintenir le contact visuel, tout en maîtrisant son discours et la totalité de son comportement. Un sentiment de culpabilité ou de honte, mélangé à d'autres émotions risque de surgir. Le fait de devoir regarder sa cible dans les yeux est très difficile.

Quand j'ai interrogé David Matsumoto à ce sujet, il a précisé que ni le regard maintenu, ni sa fuite, ne sont des signes fiables de mensonges chez tout le monde. Il a ajouté qu'il est important de connaître les déviations par rapport au comportement de référence.

Astuce n° 12 : questionner intelligemment

Une fois que vous connaissez le comportement de référence de l'interlocuteur, vous êtes prêt pour repérer et analyser les variations comportementales.

Les situations d'inconfort et les gestes de réconfort qui les accompagnent peuvent apparaître à tout moment, mais plus spécifiquement lorsque la personne est stressée. Dans le cadre d'une réunion ou d'un entretien, une personne peut vite perdre ses moyens à cause d'un mensonge mal contrôlé, et laisser échapper de nombreux indicateurs comportementaux. Il faut être à l'affût du moindre élément pouvant vous apporter des informations sur le climat mental de votre interlocuteur à ce moment-là.

Étape 1 : poser les questions et observer

Vous avez établi une relation de confiance avec votre interlocuteur. La situation de confort est fragile et très instable. Il faudra tester cette instabilité dès la première question sur le sujet qui vous intéresse.

Souvenez-vous d'un point essentiel : le menteur connaît une information que vous ne connaissez pas. S'il cherche à la dissimuler, à tricher en vous conduisant dans une mauvaise direction ou simplement si une question dérange, son système limbique réagira automatiquement. On ne peut pas tout cacher. Certains mots ont plus de poids que d'autres, surtout si l'on ment ! Ces mots clés sont connus de l'interlocuteur, car ils sont rattachés à des faits ou des actions. En les prononçant, ils deviendront des mots magiques qui déclencheront des réactions limbiques visibles.

Les questions doivent être posées une par une. Il faut procéder méthodiquement et ne surtout pas déverser plusieurs questions à la fois. L'interlocuteur serait perdu et vous ne seriez pas en mesure d'analyser les réactions.

Pour chaque question, il vous faudra être très attentif aux réactions limbiques, ainsi qu'aux gestes d'inconfort et de réconfort émis en réaction à la question. Être attentif signifie surtout observer pacifiquement, sans être inquisiteur.

Étape 2 : réflexion avant la réponse

Il y a toujours un délai entre le moment où la question est posée et le moment où l'interlocuteur répond. La durée varie en fonction de la personne, de son état de fatigue, de la complexité de la question et d'un tas d'autres raisons. Toutes les personnes ne réagiront pas de la même manière face aux mêmes questions, dans les mêmes situations.

Néanmoins, certains comportements peuvent indiquer que l'interlocuteur ressent une perte de confiance. Par exemple, il peut être troublé, hésitant, sembler réfléchir longuement, peut-être qu'il vous demandera de répéter la question.

Les gestes de réconfort peuvent apparaître très rapidement, comme s'accrocher à sa chaise avec ses mains ou ses pieds, frotter ses mains (ensemble, sur son visage, sur ses jambes, son cou, ses cheveux, etc.), se mordre les lèvres ou les lécher, etc.

Alors qu'il n'a pas encore répondu à la question, les changements émotionnels ont parlé pour lui. Ils vous ont indiqué qu'il se passe quelque chose dans sa tête. Il vous reste à savoir pourquoi il a réagi ainsi.

Étape 3 : la réponse

Lorsque l'interlocuteur cherche à dissimuler la vérité, des variations comportementales et verbales peuvent apparaître.

Sur le plan verbal, il peut y avoir un changement dans le style : les phrases anormalement longues ou au contraire courtes, un style indirect ou impersonnel (alors qu'auparavant il était direct), un changement dans le style des mots utilisés, des hésitations, des ajouts de petits mots inutiles et sans importance, etc.

Concernant le non-verbal, des gestes de réconfort accompagnés d'indicateurs trahissant l'inconfort, sont autant d'indices qui doivent attirer votre attention. La force de l'analyse est surtout présente dans les détails. Avec un peu d'entraînement, vous serez capable de repérer un délai anormalement court entre la fin de la question et la réponse apportée, ou mettre le doigt sur une variation vocale (une voix anormalement aiguë ou basse), ou un manque de conviction, etc.

Tous ces petits détails mis bout à bout vous indiqueront qu'il se passe

quelque chose. Encore une fois, il est nécessaire d'accumuler un faisceau d'indices pour mettre en évidence qu'une personne ment. Mais retenez qu'il n'existe pas de preuve irréfutable.

Étape 4 : après la réponse

Quand on perçoit dans le discours de l'interlocuteur des indices nous mettant sur la piste d'un mensonge possible, il est tentant de se jeter dessus précipitamment, pour investiguer encore plus. Ceci est le comportement qu'il convient d'éviter.

Une personne ment parce qu'elle pense qu'elle a de bonnes chances d'être crue. Dans un premier temps, il est préférable d'être le plus neutre possible. Ne pas montrer que vous doutez de sa parole. Souvenez-vous, vous avez établi une relation de confiance avec votre interlocuteur. S'il voit que vous doutez, il adaptera son comportement de façon à être le plus crédible possible. Cela aura pour conséquence de restreindre l'apparition d'indicateurs comportementaux. C'est une attitude naturelle. Il a envie d'être cru et fera tout pour que ce soit ainsi. Si vous restez neutre et non soupçonneux, votre interlocuteur restera plus longtemps dans une relation de confiance.

Vous pourrez ainsi percevoir des indices d'inconfort et de réconfort, tels que des auto-contacts, divers rajustements, expirations, changements de rythme, etc. Les indicateurs de stress seront bien plus facilement visibles si la personne à l'impression que vous la croyez, car elle ne cherchera pas à s'autocontrôler.

Étape 5 : consolider

Si la situation le permet, il est prudent de revenir sur cet entretien après s'être donné un peu de temps. Laisser passer quelques jours, ou simplement une nuit, sans informer l'interlocuteur de ce qui va suivre.

Une fois l'entretien terminé, la personne rentre chez elle et retourne à ses occupations. Si la situation était un peu compliquée, elle vous quittera avec l'impression d'avoir passé un mauvais moment.

Néanmoins, le temps jouera à son désavantage. Il est impossible de retenir la totalité des détails que l'on peut donner au cours d'un entretien.

De plus, la mémoire étant très volatile, elle a aussi tendance à nous jouer des tours. On ne retient pas précisément et objectivement tous les événements. En revenant quelques jours plus tard sur cet entretien, il est probable que l'interlocuteur se contredise sur des points qui semblaient pourtant clairs la première fois.

Il ne s'agit pas de mener un interrogatoire de police. Au cours de la conversation, il suffit d'introduire des questions portant sur tel ou tel point sur lequel on a pu remarquer un doute, une incertitude ou une imprécision. Si cela est fait naturellement, l'interlocuteur ne se doutera de rien, du moins il ne sera pas sur ses gardes. Cela a l'avantage de pouvoir le laisser s'exprimer (verbalement et non verbalement) sans qu'il cherche à contrôler sa communication.



12 astuces pour détecter les mensonges

1. Vérifier une histoire
2. Adopter la stratégie du cheval de Troie
3. Faire le test du savoir coupable
4. Offrir à boire
5. Faire un discours orienté
6. Poser des questions ouvertes
7. Analyser le ton des questions
8. Varier les tâches
9. Utiliser la technique de la diversion et de la perte de temps
10. Construire une histoire en deux ou trois temps
11. Regarder dans les yeux
12. Questionner intelligemment

Personne n'est parfait, ni le menteur ni sa cible. Les sciences humaines ne pourront jamais promettre 100 % de succès. L'échec de la détection du mensonge est présent, comme l'est celui de la réussite du mensonge.

Plusieurs raisons peuvent expliquer pourquoi les mensonges échouent.

« Rappelez-vous qu'il n'y a pas de signe fiable quand quelqu'un ment. Croyez-moi, si c'était si facile, nous le saurions, maintenant. »

David Matsumoto, sur sa page Facebook, en avril 2011

Trop d’affinités

Lorsqu’on connaît une personne, notre capacité à reconnaître des signes de mensonge peut être altérée. C’est difficile de considérer une personne en qui nous avons confiance comme un menteur. Si cette personne nous ment, alors il est difficile de lui accorder de la confiance. Cela peut signifier perdre un ami, un parent ou un être cher. Nous n’avons pas envie de cela.

Nous appliquons la politique de l’autruche : nous ne pouvons pas voir le mensonge même s’il est là, devant nos yeux.

Le langage verbal parfois impossible à analyser

Nous évoluons dans une société où le langage verbal est très important, sûrement trop ! Le langage non verbal fournit beaucoup plus d'informations que la parole. Il est plus efficace d'analyser le visage, la voix et le comportement des gens. Dans notre culture, nous donnons trop d'importance au verbal. Cela nuit à la détection des mensonges.

De plus, si la langue de l'émetteur n'est pas sa langue maternelle, il est difficile de repérer les hésitations et les subtilités dues au mensonge.

Le cas de la traduction simultanée est aussi une exception dont il faut tenir compte. La détection est difficile, car le langage verbal est couvert par le traducteur. Il y a aussi souvent un temps de réponse plus élevé pour laisser le temps au traducteur de traduire.

Le langage non verbal : les 10 causes d’échec de la détection

Le détecteur peut tomber dans des pièges et se tromper.

1. Rencontrer la personne pour la première fois

Cette situation est stressante pour beaucoup de gens. La communication enseigne depuis des années que la première impression est très importante. Nous sommes souvent stressés à l’idée de rencontrer des personnes que nous ne connaissons pas. Nous ressentons des tensions, des inconforts.

Il est important de ne pas juger les gens trop vite à la première impression.

2. Être face à un comportement dit « anormal »

Les individus sincères peuvent exprimer des comportements habituellement qualifiés de suspects. Il s’agit simplement de leur style de communication.

Imaginez une personne qui s’exprime verbalement en utilisant des mots complexes, un style indirect, tout en marquant de nombreuses pauses entre les mots, avec des erreurs d’élocutions, etc. Si, en plus, elle semble perturbée, qu’elle manifeste de nombreuses expressions asymétriques et changeantes, passant de la peur à la colère, le tout avec du stress, elle aura toutes les chances d’être qualifiée de menteuse.

Tout d’abord, il faut se poser les bonnes questions, et toujours se demander ce qu’est un comportement « anormal » dans cette situation. Il est essentiel d’établir le comportement de référence de chaque personne avant de l’analyser.

3. Avoir une culture différente

Les codes non verbaux varient en partie en fonction des cultures. Les gestes ne sont pas amplifiés de la même manière dans tous les pays. Les emblèmes sont différents. Les niveaux de voix aussi.

4. Être face à un menteur-né

Certaines personnes sont capables de mentir ou de cacher la vérité sans laisser apparaître le moindre signe.

Un psychopathe pourrait ne pas réagir aux mêmes stimuli. Ainsi, il pourrait réagir positivement à une situation grave et au contraire montrer une répulsion face à une situation jugée par tous comme étant agréable. Il faut prendre garde à ne pas mal interpréter les signaux.

En revanche, une écoute à 360° et une analyse du comportement de cet individu permet de s'en méfier encore plus !

5. Le mensonge à repérer est « facile »

Un mensonge « facile » pour le menteur est souvent difficile à repérer, car il n'a pas besoin de cacher ou de simuler des émotions. C'est le cas de la dissimulation. Le fait de ne pas dire quelque chose est beaucoup plus simple que de créer un scénario. Le menteur a une attitude passive et non active.

Une situation déjà vécue, et pour laquelle il a réussi son mensonge est une situation simple pour le menteur.

6. Être face à un mensonge répété encore et encore

Plus une personne raconte un mensonge, et plus elle y croira. Dans sa tête, elle reconstruit la réalité et se l'approprie. Ce sera alors très facile pour elle de mentir et de persuader les autres. Si le mensonge est bien préparé et répété, elle finira par y croire. C'est le cas du vendeur expérimenté.

7. L'émetteur ressent des sentiments pour le récepteur

Si l'émetteur ressent des sentiments pour le récepteur, il est possible que des fuites comportementales apparaissent. Des émotions telles que le mépris, la colère ou une attirance pour le récepteur pourraient être perçues comme une tentative de mensonge.

8. L'émetteur essaie de bluffer (principe de l'intox)

Un indice de tromperie, verbal ou non verbal, peut être inséré volontairement dans la communication par l'émetteur pour faire croire au récepteur qu'il ment. C'est le principe de l'intox ou du bluff. Le récepteur risque de se tromper. C'est aussi une cause d'échec de la détection.

9. L'utilisation des relaxants musculaires

Certains produits médicamenteux, tels que des relaxants musculaires rendent les muscles du visage moins réactifs. La détection des mensonges en est plus compliquée.

10. Utiliser les techniques des faux détecteurs

Certaines personnes prétendent pouvoir détecter les mensonges. Elles utilisent les mêmes techniques que les voyants, avec les mêmes résultats !

Première technique utilisée : elles listent beaucoup d'éléments comportementaux prétendument observés chez l'interlocuteur. Il y en a toujours un ou deux qui sont exacts. Elles sont crues comme ayant détecté un mensonge.

Seconde technique utilisée : dire un élément et son contraire. Exemple, en parlant de l'individu analysé : « il est vague et précis à la fois », « il est sûr de lui et manque de confiance », etc.

Ces personnes n'utilisent pas la science pour évoluer, mais la crédulité des gens qui leur font confiance.



Pourquoi la détection échoue ?

10 causes d'échec de la détection :

1. Première rencontre
2. Comportement dit « anormal »
3. Culture différente
4. Menteur-né
5. Niveau de difficulté du mensonge
6. Le mensonge répété est cru
7. L'émetteur ressent des sentiments pour le récepteur

8. Intox
9. Relaxants musculaires
10. Faux détecteurs

Conclusion

Vous disposez à présent de clés qui vous permettront de mieux communiquer. La communication est avant tout constituée d'une écoute attentive de l'autre et de son environnement. Vous avez maintenant compris qu'il s'agit de mettre tous ses sens en éveil pour être capable de capter un large faisceau d'indices comportementaux. Une fois ceux-ci collectés, vous serez en mesure de construire un message adapté à l'interlocuteur et correspondant au but recherché.

Si votre objectif est de le convaincre d'adhérer à vos idées, le message ira dans ce sens. Bien entendu, vous observerez attentivement ses réactions pour ensuite adapter votre message et optimiser votre communication. En adoptant cette technique, vous utiliserez avantageusement l'écoute à 360º.

En allant plus loin dans l'écoute, nous avons mis en avant un certain nombre d'éléments permettant d'identifier l'apparition de mensonges. Il s'agit de relever des indices à partir d'émotions exprimées.

Souvenez-vous que tout indice doit être vérifié et recoupé avec d'autres indices. En plus, ils n'égaleront jamais l'aveu d'un mensonge appuyé par des preuves matérielles.

N'oubliez pas qu'avant toute analyse comportementale, il est nécessaire d'établir le comportement de référence. Enfin, il faut toujours garder à l'esprit qu'il n'y a pas d'effet « Pinocchio ». Il n'existe aucun signe formel qu'une personne mente. Ce sont des indices, et il faut les considérer comme tels.

Cependant, vous aurez toujours une longueur d'avance sur vos interlocuteurs si vous savez décoder leurs expressions et analyser leur langage non verbal.

Comme dans toute discipline, il est important de pratiquer. Alors, je vous encourage à profiter de toutes les occasions pour utiliser votre nouveau savoir, mais en veillant à toujours respecter les autres et à être honnête envers eux.

Pour ceux qui souhaitent approfondir leurs connaissances en décodage du comportement, je vous invite à lire l'excellent livre de Joe Navarro : *What Every Body is Saying*, sorti en France sous le titre : *Ces gestes qui*

parlent à votre place.

Vous trouverez aussi de nombreux articles sur mon blog : www.non-verbal.info

Besoin d'une formation ou de conseils pour votre entreprise ? Contactez-moi directement, rendez-vous sur mon site :

www.ericgoulard.com

Annexe

Les différents types de sourires

Émotion	Symétrie	Signes distinctifs	Variations	Utilité
Sourire acquiescement				
Neutre ou négative	Symétrique	Rapide/bref - Les coins de la bouche peuvent être crispés	Peu	Utilisé par le récepteur pour montrer que le message a bien été reçu
Sourire atténué				
Positive	Symétrique	Présence de mouvements oculaires	Varie en fonction de l'atténuation	Expression diminuée d'une émotion positive
Sourire écoute				
Positive	Souvent asymétrique	Coordonné au discours	Peu	Relation avec l'autre : montrer que l'on écoute
Sourire embarrassé				
Négative	Symétrique ou asymétrique	Regard fuyant/ pas de contact visuel	Sourire pouvant être sincère	Aucune : réaction non contrôlée
Sourire faible				
Positive ou négative	Symétrique ou asymétrique	Ressemble à un sourire simulé ou sincère	Peu – très faible intensité	Réaction à une affirmation ou attitude ; l'interlocuteur est content ou ressent du mépris

Émotion	Symétrie	Signes distinctifs	Variations	Utilité
Sourire inversé				
Négative : mensonge, embarras, doute, désaccord, mécontentement	Symétrique	La lèvre du bas remonte/les coins des lèvres sont dirigés vers le bas	Intensité variable : les lèvres peuvent avancer vers l'extérieur et se transformer en une moue	Aucune
Sourire malheureux				
Négative	Souvent asymétrique	Absence de mouvement oculaire	Intensité variable	Peut-être la relation avec l'autre
Sourire méprisant				
Négative : mépris	Asymétrique	Un seul côté des lèvres est relevé	Mépris intense : peut s'exprimer des deux côtés du visage	Aucune
Sourire modificateur (fluidifiant social)				
Neutre ou négative	Symétrique	Rapide/bref - Les coins de la bouche peuvent être crispés. Sourire présent mais dissimulé	Peu	Utilisé par l'émetteur pour atténuer un message difficile
Sourire peur				
Négative : peur	Symétrique ou asymétrique	Bouche étirée/rectangulaire	Un côté de la bouche peut être plus étiré que l'autre dans le cas d'émotions intenses	Aucune : réaction non contrôlée
Sourire regard détourné				
Négative : culpabilité, embarras, gêne	Symétrique	Sourire accompagné d'un regard, ensuite le regard est détourné	Temps du regard variable, mais court/direction du regard détourné	Aucune : réaction non contrôlée

Émotion	Symétrie	Signes distinctifs	Variations	Utilité
Sourire séducteur				
Positive : séduction	Symétrique	Souvent accompagné d'un regard de côté	Peut rester figé sur le visage - expression d'une émotion positive non contrôlée	Séduction
Sourire simulé				
Neutre ou négative	Symétrique ou asymétrique	Yeux ronds, non plissés (pas de pattes d'oies), joues non relevées, pas de mouvement des paupières et sourcils	Délai de disparition pouvant être anormalement rapide	Simulation d'émotions positives
Sourire sincère				
Positive : joie	Symétrique	Yeux plissés - Pattes d'oies aux yeux	Léger ou intense (Intense : mouvement des sourcils vers le bas)	Relation avec l'autre
Sourire masque (un)				
Neutre ou négative	Symétrique	Couvre seulement la partie inférieure du visage/ne couvre pas la zone du front et des paupières	Intensité variable	Masquer une émotion

Références

Livres

Bandler, Richard. *Un cerveau pour changer. La Programmation neuro-linguistique*. InterÉditions. 2000. 229 p.

Beattie, Geoffrey. *Visible Thought: The New Psychology of Body Language*. Routledge. 2004. 216 p.

Brainerd, C.J. Reyna, V. F. *The Science of False Memory*. Oxford University Press. 2005. 578 p.

Cialdini, Robert. *Influence: The Psychology of Persuasion*. HarperBusiness. 2006. 336 p.

Danesi, Marcel. *Messages, Signs and Meanings: A Basic Textbook in Semiotic and Communication Theory*. Canadian Scholars' Press Inc. 2004. 414 p.

Darwin, Charles. *The Expression of the Emotion in Man and Animals*. Penguin Classics. 2009. 400 p.

Decker, Bert. *You've Got To Be Believed To Be Heard*. Saint Martin's Griffin. 320 p.

Dimitrius, Jo-Ellan. Mazzarella, Mark. *Reading People: How To Understand People and Predict Their Behavior, Anytime, Anyplace*. Ballantine Books. 1999. 320 p.

Ekman, Paul. *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings To Improve Communication and Emotional Life*. Times Books. 2003. 288 p.

Ekman, Paul. *Je sais que vous mentez ! L'art de détecter ceux qui vous trompent*. Michel Lafon. 2010. 349 p.

Ekman, Paul. Friesen, Wallace. *Unmasking the Face. A Guide to Recognizing Emotions From Facial Expressions*. Malor Books. 2003. 212 p.

Ekman, Paul. Friesen, Wallace. Hager, Joseph. *The Facing Action Coding System. Investigator's Guide*. A Human Face Publishing. 2002. 197 p (pdf : http://www.scribd.com/doc/51247620/InvGuide).

Givens, David. *Crime Signals: How to Spot a Criminal Before You*

Become a Victim. Saint Martin's Griffin. 2009. 240 p.

Goleman, Daniel. *Emotional Intelligence*. Bantam Books. 2005. 358 p.

Goleman, Daniel. *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*. Bantam Books. 2007. 403 p.

Grosse, Julia. Reker, Judith. *Don't Get Me Wrong!: The Global Gestures Guide*. Bierke. 2010. 128 p.

Harrigan, Jinni. Rosenthal, Robert. Scherer, Klaus. *The New Handbook of Methods in Nonverbal Behavior Research*. Oxford University Press. 2008. 536 p.

Hirsch, Alan R. *How To Tell If Your Teenager Is Lying And What To Do About It*. Hilton Publishing. 2010. 177 p.

Hogan, Kevin. *Art et science de l'influence*. Ixelles Éditions. 2009. 279 p.

Knapp, Mark. Hall, Judith. *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Wadsworth Publishing Company. 2009. 496 p.

Ledoux, Joseph. *The Emotional Brain: The Mysterious Underpinnings of Emotional Life*. Phoenix. 1998. 384 p.

Lewis, David. *The Secret Language of Success: Using Body Language to Get What You Want*. BBS Publishing. 1999. 256 p.

Mehrabian, Albert. *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes*. Wadsworth Publishing. 1972. 152 p.

Mehrabian, Albert. *Nonverbal Communication*. Aldine Transaction. 2007. 235 p.

Navarro, Joe. *Ces gestes qui parlent à votre place*. Ixelles Éditions. 2010. 284 p.

Navarro, Joe. *Clues to Deceit: A Practical List*. Amazon Kindle Edition. 2011.

Navarro, Joe. *Louder Than Words*. HarperBusiness. 2010. 256 p.

Nierenberg, Gerard. *How To Read a Person Like a Book*. Barnes & Noble Books. 2003. 192 p.

Pease, Allan. *Body Language: How To Read Others' Thoughts By Their Gestures*. Sheldon Press. 1988. 152 p.

Sulger, François. *Les Gestes vérité*. Sand. 1986. 135 p.

Vrij, Aldert, *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*, Wiley-Blackwell. 2008. 502 p.

Walters, Stan. *Principles of Kinesic Interview and Interrogation*. CRC Press. 2002. 384 p.

Watzlawick, Paul. *La Réalité de la réalité - Confusion, désinformation, communication*. Seuil. 1984. 237 p.

Zulawski, David E. Wicklander, Douglas E. *Practical Aspects of Interview and Interrogation*. Second Edition. CRC Press Inc. 2002 523 p.

Support de cours

Aamodt, Mike. *Detecting Deception*. Radford University. Support de cours. 03-2007. 21 p.

Sauleau, Paul. *Physiologie des émotions et de la motivation*. Université de Rennes 1. Support de cours non daté. 47 p.

Vidéos

Coupez le son ! Le charisme politique. René Zayan. StudioCanal. 90 min. France. 2007.

Limbic System. Robert Sapolsky. Stanford University. Sur YouTube. 88 min. USA. 2010.

Secrets of Body Language. History Channel. 93 min. USA. 2008.

Secrets of Interrogation. Discovery Channel. Towers Production. 43 min. USA. 2009.

The Truth About Liars. CBC. 60 min. Canada. 2009.

Quelques sites Internet

PhD Paul Ekman : www.paulekman.com
PhD David Matsumoto : www.davidmatsumoto.com
Humintell : www.humintell.com
Psychology Today : www.psychologytoday.com
Time Healthland : www.time.com/health
Blog de Joe Navarro : www.psychologytoday.com/blog/spycatcher
Blog d'Éric Goulard : www.non-verbal.info
Site d'Éric Goulard : www.ericgoulard.com

Quelques articles

Bettyconfidential.com. « Why Women Lie ». Julie Ryan Evans. 06/2008

Bizvoice Magazine. Étude de Josephson Institute of Ethics. 06/2006

Brandeis.edu. « Study Reveals Older Adults Spot Phoney Smiles Better ». Brandeis University. Susan Chaityn Lebovits. 04/2011

CareerBuilder.com. Étude 12/2005

CNN.com. « Honey, I Cheated With Your Checkbook ». Étude Harris Interactive. 07/2008

Duke University. « Surveys Show Less Integrity Among High School and College Students". Barbara Pytel. 09/2007

Deloitte Teen Ethics. « 5th Annual Junior Achievement ». Étude. 5/12/2007

Friends Provident. Étude 28/12/2006

FBI Law Enforcement Bulletin. « Detecting Deception ». Joe Navarro, John Schafer. 07/2001

FBI Law Enforcement Bulletin. « Detecting Deception: Evaluating Truthfulness and Detecting Deception - New Tools to Aid Investigator ». David Matsumoto, Hyi Sung Hwang, Mark Frank, Lisa Skinner. 06/2011

GenEx. Étude Interactive. Durex. 6/2/2003

Huffpost Living.Com. « How to Catch A Liar: The Cognitive Clues to Deceit ». Herbert Wray. 04/2011

Humintell.Com. « Determining Mental State from Tone of Voice ». 11/2010

Humintell.Com. « Facial Expressions Are Not Universal: The Study and Its Flaws ». David Matsumoto. 09/2010

Journal of American Psychologist. « Who Catch a Liar? » Paul Ekman, Maureen O'Sullivan. 09/1991

Journal of Nonverbal Behavior. « Executing Facial Controle During Deception Situations ». Mark Frank. Carolyn Hurley. 02/2011.

Livescience. « Cheating On Spouse Or Taxes Morally Acceptable For Many ». 03/2006

MSNBC.MSN.Com. « Lying Survey Results at a Glance ». Étude AP-Ipsos. 07/2006

New York Magazine. « Learning To Lie ». Po Bronson. 05/2008

Paulekman.Com. La Section « Publication » contient de nombreux articles dont : « A Lingua Franca of Facial Expressions ». 10/1996 ; « Affective Intensity and Emotional Responses ». 1996 ; « All Emotions Are Basic ». Art.De The Nature of Emotions. 1994 ; « Practical Guide to Using Video in the Behavioral Sciences. Analysing Nonverbal Behavior ». David Matsumoto, Paul Ekman, Alan Fridlund. 1991 – « Lie Detection and Language Comprehension ». Art. De The Nature of Emotions. 05/2000 - Etc.

Psychological Science. « A Few Can Catch a Liar ». Paul Ekman, Maureen O'Sullivan, Mark Frank. 05/1999.

Psychology Today. « What The Feet And Legs Say About Us! » Joe Navarro. 05/2011.

Robert Roy Britt. US News & World Report. 05/2008

San Francisco State University. « The Origin of Universal Human Emotions ». David Matsumoto. 2011

Sfgate.Com. « Everybody Does It. Academic Cheating Is at an All-Time High. Can Anything Be Done To Stop It ? » Regan Mcmahon 09/2007

Springer Science Business Media. « Evidence for Training the Ability To Read Microexpressions of Emotion ». David Matsumoto et Hyi Sung Hwang. 2011

Stanfort University. « Detecting Deceptive Discussions In Conference Call ». Stanford GSB Research Paper No. 2060, Rock Center For Corporate Governance Working Paper No. 83. David F. Larcker, Anastasia A. Zakolyukina. 07/2010

The PoliceChief. « Perspective on Neurolinguistic Programming (NLP) ». Gary Wilson. N°77. 12/2010

Trends In Cognitive Sciences. « Cognitive and Emotional Influences in Anterior Cingulate Cortex ». George Bush. Phan Luu. Michael I.Posner. 06/2000

University Of Southern California. « Botox Impairs Ability To Understand Emotions of Others ». News Release 04/2011

Weight-N-Watch.Com. « How To Spot a Liar ». 02/2011



Efficacité et épanouissement au travail !

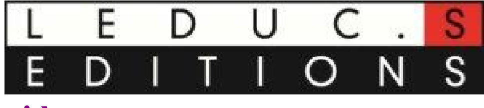
Merci d'avoir lu ce livre, nous espérons qu'il vous a plu.

Découvrez les autres titres de la **collection** **Zen business** sur notre site. Vous pourrez également lire des extraits de tous nos livres, recevoir notre lettre d'information et acheter directement les livres qui vous intéressent, en papier et en numérique !

Découvrez également toujours plus d'actualités et d'infos autour de la collection Zen Business sur notre blog : www.zenbusiness.fr et la page Facebook « Zen Business ».

Zen Business est une marque des éditions Leduc.s.

Les Éditions Leduc.s
17, rue du Regard
75006 Paris
info@editionsleduc.com



Retour à la première page.

Le format ePub a été préparé par Facompo à partir de l'édition papier du même ouvrage.